

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. 2528. **ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วย และพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี.** วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรรณิการ์ สุวรรณโคตร. 2528. **การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ใน เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาวิชา การศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 2 เรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนาสุขภาพ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์: 113-114.
- งามจิตต์ จันทรสานิต. 2539. **เส้นทางสู่คุณภาพ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข.** 4 (3): 146.
- จารุวรรณ เอกอรรถผล. 2530. **การวิเคราะห์ปฏิภยาสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยจิตเวช.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการพยาบาลศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างการกระจายสินค้า และส่วนประสมการตลาด. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดช่องทางการจัดจำหน่าย และการกระจายสินค้า หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.**
- จิรัฐมภ์ ศรีรัตนบัลล์. (เมษายน 2537). **คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร.** 38: 169-178.
- เต็มดวง เจริญสุข. 2532. **การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนา บุญทอง. 2528. **"การพยาบาลกับการป้องกันโรคทางจิต" เอกสารการสอนชุดวิชาการเลือก สรรการพยาบาลมารดา ทารก และการพยาบาลจิตเวช.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดนำกัการพิมพ์. 1300-1308
- ธงชัย สันติวงษ์. 2536. **หลักการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธนา นิลชัยโกวิทย์. (มิถุนายน 2536). เทคนิคการให้บริการปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับการติดเชื้อ HIV (ตอนที่ 2). **คลินิก**. 9(6) : 385.

- ✓ นางคราญ ผาสุข, ลักษณะ ธรรมไพโรจน์ และ เพียรดี เปี่ยมมงคล. 2524. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียด ในผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาริบัติ. **รายงานการวิจัย**. ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประคอง กรรณสุด. 2528. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ ดร.สง่า.

ประพิณ วัฒนกิจ. (8-10 สิงหาคม 2537). การสร้างมาตรฐานการพยาบาล. **การประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล: แนวคิดร่วมสมัย 2537.**: 1-4

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.

- ✓ ปิยวรรณ ประคุณคงชัย. 2533. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ: ศึกษากรณีจังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

พนิดา ดามาพงศ์. 2520. **ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลต่อกิจกรรมการพยาบาลในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ✓ พนิดา ดามาพงศ์. (21-23 สิงหาคม 2538). การตลาดบริการพยาบาล. **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาล เพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน**. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พนิดา คำยู. 2538. **การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล** โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรทิพย์ กวินสุพร. 2537. **การศึกษาความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้เทคนิคเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์-มหาวิทยาลัย.

- พัชรี ทองแผ้ว. 2540. **คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- เพ็ญศรี นายสับดี และคณะ. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2540). ระยะเวลาใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต. **วารสารกองการพยาบาล. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 24(2): 14-19.**
- พาริตา อิบราฮิม. 2525. **คู่มือการปฏิบัติการพยาบาลขั้นวิชาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองธรรมการพิมพ์.**
- ภาณี วงษ์เอก ใน เบญจา ยอดดำเนิน และคณะ. 2536. **การศึกษาเชิงคุณภาพ: เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ข่าวสาร และการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากร และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- เรณูมาศ วิจิตรรัตน์. 2523. **ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวันขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- เววดี ลือพงศ์ศักดิ์. 2535. **การวิเคราะห์พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยในโรงพยาบาล สังกัดกรมการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ราชวรรมณี, พระ (ประยุทธ์ ปยุตโต). 2523. **"วิเคราะห์ความหมายจริยธรรม" แนวทางพัฒนาจริยธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.**
- วรรณฤดี ภูทอง. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. 2525. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และโยธิน แสงวงศ์. 2536. **การสนทนากลุ่มเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

วิมลศรี ศรีสุพรรณ และ มะลิจิตร์ ศิริวัฒน์นามานนท์. (มกราคม-เมษายน 2536). ศึกษาความ
พอใจของผู้รับบริการต่องานบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์. **วารสาร
การแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์**. 8: 45-55.

- ✓ วันดี เจียมจิตศิริพงษ์. 2528. **ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่ไปใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนเชิงธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา-
มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วารี วณิชปัญญาผล. 2539. **ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และการรับรู้ของ
ผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ และ
โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (21-23 สิงหาคม 2538). **กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ เอกสาร
ประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และ
ความพึงพอใจในยุคแข่งขัน**. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ งามอาจ ปทะวานิช. 2539. **การบริหารการตลาด
ยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.
- ✓ ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และ ดวงสมร บุญผดุง. 2532. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป**. รายงานการวิจัย.
- สกาวดี ดวงเด่น. 2538. **การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาล
หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. (พฤหัสบดีที่ 4 เมษายน 2539). **ผู้จัดการรายวัน**: 12
- สมจิต หนูเจริญกุล., บรรณาธิการ. 2539. **การดูแลตนเอง: ศาสตร์และศิลปะทางการ
พยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิเจพริ้นติ้ง.
- ✓ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2539. **มาตรฐานโรงพยาบาล : แนวทางพัฒนาคุณภาพโดย
มุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง**. กรุงเทพฯ. บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- ✓ สาธารณสุข, กระทรวง. 2525. **แนวทางปฏิบัติงานโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป**.
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.129-130.

- สาธารณสุข, กระทรวง. กองการพยาบาล. 2538. **มาตรฐานการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์
โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สาธารณสุข, กระทรวง. กองการพยาบาล. 2539. **คู่มือการจัดการบริการพยาบาล
จากหลักการสู่การปฏิบัติ**. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ.
สุกัญญา ไฉจนาภิวัดมน, วัลยา คุโรปรกรณ์พงษ์ และสุชาติ ธิติวรรณะ. (มกราคม-มีนาคม 2536).
เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วย และการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิ
ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. **วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์**.
13: 1-17.
- ✓ สุจิตรา นิลเลิศ. 2539. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ
ในจังหวัดสุพรรณบุรี**. สุพรรณบุรี: สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสุพรรณบุรี.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว สำหรับการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
328-384.
- สมนา อยู่โพธิ์. 2536. **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทรี่ ภาณุทัต. 2531. **แนวทางการดำเนินงานให้คำปรึกษาในโรงพยาบาล ในเอกสารประกอบ
การสัมมนา เรื่อง บริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพอนามัย**. กรุงเทพฯ:
กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล และคณะ. (มิถุนายน 2538). **แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และผลิตภาพทั่ว
ทั้งองค์การ**. **วารสารข้าราชการ**. 29-55.
- สุนันท์ จำรูญสวัสดิ์. 2536. **ผลของการสร้างสัมพันธภาพ การสอนสุขภาพ และการให้
เงื่อนไขผูกพันต่อความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาล
ประสาทเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สุขภาพจิต และการพยาบาลจิตเวช มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุปราณี วศินอมร. 2535. **การพยาบาลพื้นฐาน: แนวคิดและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: จุดทองการพิมพ์.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2539. **การบริหารการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จีรัชการพิมพ์.

- สุมนา ตั้งคณะสิงห์, วไลพร ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม และ วิภาดา อังสุมาลิน. 2526.
 “การศึกษาวิเคราะห์การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาล
 เอกชนในประเทศไทย” รายงานการวิจัย. คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สัมฤทธิ์ โบรา และวิศิษฎ์ พิชัยสนธิ. 2533. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน
 โรงพยาบาล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 3.
 พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สิวลี ศิริวิไล. 2539. **จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ✓ เสาวภา พรศิริพงษ์ และคณะ. 2535. “ประกันสังคม ความพร้อมของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน
 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” รายงานการวิจัย. สถาบันภาษาและ
 วัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- องอาจ วิพุดศิริ, จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และ มยุรี จิรวินิชย์. 2539. การสถาปนา TQM
 ในโรงพยาบาลรัฐ ตอนจุดเริ่มและภาพรวม. **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข**.
 4(3): 148.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. 2536. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพใน
 ภาครัฐ. **สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐ ในวาระครบรอบ
 60 ปี ของ น.พ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร**. กรุงเทพฯ: สุรสีห์การพิมพ์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (21 กุมภาพันธ์ 2539). Hospital Accreditation กระบวนการเพื่อพัฒนา
 คุณภาพบริการของโรงพยาบาล. **เอกสารประกอบการบรรยายแก่ผู้เข้ารับการอบรม
 หลักสูตรประกาศนียบัตรสาขา “การบริหารโรงพยาบาล” ประจำปี 2538**.
 โรงเรียนการบริหารโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี: 2-3.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. 2541. **ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล**. สถาบันวิจัย
 ระบบสาธารณสุข. นนทบุรี: บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- อัญชลี ไหมขาว. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพ และการ
 คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง กับความตั้งใจกระทำพฤติกรรม จริยธรรม ของพยาบาล
 วิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
 การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (มกราคม-มีนาคม 2540). การสื่อสารในการบริการสุขภาพ.

พยาบาลสาร. 24(1): 10-23.

อุทุมพร จามรมาน. 2532. **วิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อารีย์ วิจารณ์ท์. 2537. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์. **รายงานการประชุมวิชาการเรื่องงานวิชาการ: ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล.** โรงพยาบาลศิริราช.

✓ อำนวย ศรีรัตนบัลล์ และรัตนา พิมพ์โกวิท. (มกราคม 2528). "บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์" **จุฬาลงกรณ์สาร.** 62-63.

ภาษาอังกฤษ

Aday, L. and Anderson, R. 1975. **Development of indices of access to medical care.** Michigan Health Administration Press.

Allananch, E.J., and Golden, B.M. (Spring 1988). Patients' expectation and values clarification: A service audit. **Nursing Administration Quarterly.** 12: 17-22.

Babacus, E., et al. (September 1991). Issue in the Practice of Cosmetic Surgery: Consumers' Use of Information and Perceptions of Service Quality. **Journal of Health Care Marketing** 11: 12-18.

Boesch, Ernest, 1972. **Communication Between Doctor and Patients in Thailand.** West Germaney University of Sarr: 71-79.

Bopp, K.D. (March 1990). How Patients Evaluate The Quality of Ambulatory Medical Encounter: A Marketing Perspective. **Journal of Health Care Marketing.** 10: 6-15.

Collins Cobuild. 1995, 1997. **Collins Cobuild English Dictionary.** England: Harper Collins Publishers.

Kohlberg, L. 1971. "Development of Moral Character and Moral Ideology." **Review of Child Development Research.** 4 th. edition by M.L. Hoftiman. New York: Ressel-Soge.

Kotler, P. 1994. **Marketing Management: analysis planning implementation and control.** 8th edition Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

- Lindeman, R.H., Merenda, P.F., and Gold, R.Z. 1980. **Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis**. Scott: Foreman and Company.
- Lynch, J., and Schuler, D. (June 1990). Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Services from an Economics of Information Perspective. **Journal of Health Care Marketing**. 10: 16-21.
- Neufeldt, V. and Guralnik, D.K. 1988. **Webster's New World Dictionary**. 3th edition. New York: Simon & Schuster, Inc.
- Omachonu, V.K. 1990. Quality of care and the patient: New criteria for evaluation. **Nursing Management Issues and Ideas**. Maryland. Aspen Publishers, Inc.: 3-10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (Fall 1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1990. **Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press.
- Penchansky, Roy and Thomas, William J. (February 1981). "The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction" **Medical Care**. Vol 19: 127-140.
- Risser, Nancy L. (January-February 1975). "Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurse and Nursing Care in Primary Care Setting" **Nursing Research**. Vol 24: 45-51.
- Scardina, S.A. (January 1994). SERVQUAL: A tool for evaluating Patient Satisfaction with nursing care. **Journal of Nursing Care Quality**. 8: 38-46.
- Sules, J. 1982. **Social and Psychology Health and Illness**. Philadelphia: Lawrence Association.
- The Lexicon Webster Dictionary. 1997. **Encyclopedia Edition**. The United State of America: The English language Institute of America Co.
- Tschudin, V. 1990. The nurse as an advocate. **Ethics in Nursing: The Caring relationship**. 3 rd editions. Oxfords, England: D.P.Media Ltd.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
รายนามผู้ป้อนข้อมูลที่ร่วมทำสนทนากลุ่ม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
1. ผศ.ดร. ประนอม รอดคำดี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รศ. เพ็ญจันทร์ ส.โมโนยพงษ์	อาจารย์ประจำภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
3. รศ. พาริดา อิบราฮิม	อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
4. ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์	อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
5. น.อ.หญิง ดร. สุภัทรา เอื้อวงศ์ ร.น.	ผู้อำนวยการ กรมแพทย์ทหารเรือ
6. น.ท.หญิง สายชล กองอ่อน ร.น.	หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรม 1 ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการ ออร์โธปิดิกส์ ร.พ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ชลบุรี
7. พ.ต.อ.หญิง สกุลพร สังวรกาญจน์	พยาบาล (สบ.4) ผู้ตรวจการกุมารเวชกรรม งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
8. นาง เพ็ญจันทร์ แสนประสาน	ผู้ตรวจการด้านวิชาการ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
9. นางสาว สุนันท์ สินเชื้อสัตย์กุล	พยาบาลวิชาชีพ 7 (ศูนย์พัฒนาคุณภาพ) ร.พ.นพรัตนราชธานี

รายนามผู้ป่วนอกที่ร่วมทำสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ชื่อ - สกุล

แผนกที่รับการตรวจรักษา

1. นาง ศิริรัตน์	ไตรรัตน์	สูติกรรม
2. นาง อินทรา	กุนกระโทก	สูติกรรม
3. นาง หนูนิด	เจาะนอก	สูติกรรม
4. นาง อุไร	บุตคาลี	สูติกรรม
5. นาง สุนันทา	คงทน	สูติกรรม
6. นาง ประพันธ์	สีวิสาร	สูติกรรม
7. นาง สุดา	สุวรรณเพชร	อายุรกรรม
8. นาง ยัวร์	นาสมบูรณ์	อายุรกรรม
9. นาง เฉลิม	ตันตีสิรินันท์	อายุรกรรม
10. นาย ประยงค์	ตาทอง	อายุรกรรม
11. นาง หอมจันทร์	เครือแก้ว	อายุรกรรม

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก
ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

15 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉันเรือเอกหญิง นवलักษณ์ นุษง นิสิตปริญญาโทคณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วย
นอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” ซึ่งการทำวิจัยดังกล่าว
จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกใน
โรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดย
ขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำ
ข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย และจะนำผลที่ได้ไปไว้ในเชิงวิชาการเพื่อเป็นแนวทาง
ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอ
ขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นवलักษณ์ นุษง)

แบบสอบถาม
ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

	สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ 1 () ชาย 2 () หญิง	() 7
2. สถานภาพสมรส 1 () โสด 2 () คู่ 3 () หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	() 8
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	() 9
4. นับถือศาสนา 1 () พุทธ 2 () คริสต์ 3 () อิสลาม 4 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....	() 10
5. ระดับการศึกษา 1 () ไม่ได้ศึกษา 2 () ประถมศึกษา 3 () มัธยมศึกษา 4 () อาชีวศึกษา 5 () อนุปริญญา 6 () ปริญญาตรี 7 () สูงกว่าปริญญาตรี 8 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....	() 11
6. อาชีพ 1 () รับราชการ 2 () รัฐวิสาหกิจ 3 () รับจ้าง 4 () ธุรกิจส่วนตัว 5 () เกษตรกร 6 () ไม่ได้ทำงาน 7 () นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต 8 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....	() 12
7. รายได้ 1 () ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน 2 () 3,001-6,000 บาท/เดือน 3 () 6,001-9,000 บาท/เดือน 4 () 9,001-12,000 บาท/เดือน 5 () 12,001-15,000 บาท/เดือน 6 () 15,001-20,000 บาท/เดือน 7 () 20,000 บาท/เดือน ขึ้นไป	() 13

8. ท่านเข้ารับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

- 1 () ครั้งแรก 2 () ครั้งที่ 2 3 () ครั้งที่ 3
 4 () มากกว่า 3 ครั้ง โปรดระบุ.....

() 14

9. แผนกที่ท่านเข้ารับการรักษายาบาล

- 1 () อายุรกรรม 2 () ศัลยกรรมทั่วไป 3 () ศัลยกรรมกระดูก
 4 () สูติ-นรีเวชกรรม 5 () ตา 6 () หู คอ จมูก
 7 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

() 15

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่า ท่านคาดหวังต่อบริการต่อไปนี้น้อยเพียงไร แล้วโปรดวงกลม (○) ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคาดหวังของท่านมากที่สุด เพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด **สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด** โดยแต่ละหมายเลขมีความหมาย ดังต่อไปนี้

- หมายเลข 1 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด
- หมายเลข 2 หมายถึง คาดหวังน้อย
- หมายเลข 3 หมายถึง คาดหวังค่อนข้างน้อย
- หมายเลข 4 หมายถึง คาดหวังปานกลาง
- หมายเลข 5 หมายถึง คาดหวังค่อนข้างมาก
- หมายเลข 6 หมายถึง คาดหวังมาก
- หมายเลข 7 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด

ตัวอย่าง เจ้าหน้าที่เป็นมิตร ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส 1 2 3 4 5 6 ⑦

จากตัวอย่าง หากท่านวงกลมรอบหมายเลข 7 หมายความว่า ท่านคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเป็นมิตร ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อพบท่านมากที่สุด

1	2	3	4	5	6	7	สำหรับ	
คาดหวัง น้อยที่สุด	คาดหวังน้อย	คาดหวัง ค่อนข้างน้อย	คาดหวัง ปานกลาง	คาดหวัง ค่อนข้างมาก	คาดหวังมาก	คาดหวัง มากที่สุด	ผู้วิจัย	
ความสะดวกในการใช้บริการ								
1. แผนกต่างๆให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน.....	1	2	3	4	5	6	7	16
2. แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลาที่กำหนด.....	1	2	3	4	5	6	7	17
3. การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ใครมาก่อนได้ตรวจก่อน).....	1	2	3	4	5	6	7	18
อัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่								
13. เจ้าหน้าที่เป็นมิตร เป็นกันเอง ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจากับท่านด้วย ถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ.....	1	2	3	4	5	6	7	28
14. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม.....	1	2	3	4	5	6	7	29
15. เจ้าหน้าที่เอื้ออาทร ห่วงใย เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจจิตใจของท่าน.....	1	2	3	4	5	6	7	30
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ								
21. อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ.....	1	2	3	4	5	6	7	36
22. อาคารสถานที่มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น อุดหนุนมีพอเหมาะ อาคารถ่ายเท ได้สะดวก.....	1	2	3	4	5	6	7	37
23. มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่น.....	1	2	3	4	5	6	7	38
การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา								
32. มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง.....	1	2	3	4	5	6	7	47
33. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แจกเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเฉพาะโรค ที่สวยงาม เหมาะสม และเพียงพอ.....	1	2	3	4	5	6	7	48
34. เขียนชื่อยา วิธีการรับประทานยา สรรพคุณของยา และฤทธิ์ข้างเคียงของยา ที่ของยาให้ชัดเจน.....	1	2	3	4	5	6	7	49

1	2	3	4	5	6	7	สำหรับ ผู้วิจัย	
คาดหวัง น้อยที่สุด	คาดหวังน้อย	คาดหวัง ค่อนข้างน้อย	คาดหวัง ปานกลาง	คาดหวัง ค่อนข้างมาก	คาดหวังมาก	คาดหวัง มากที่สุด		
ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้								
39. แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	54
40. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง.....	1	2	3	4	5	6	7	55
41. เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้การักษาพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	56
ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล								
45. จำนวนแพทย์ พยาบาลมีเพียงพอ.....	1	2	3	4	5	6	7	60
46. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความพร้อมที่จะให้บริการทันที.....	1	2	3	4	5	6	7	61
47. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา	1	2	3	4	5	6	7	62
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่								
55. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลคนหนึ่ง	1	2	3	4	5	6	7	70
56. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ.....	1	2	3	4	5	6	7	71
57. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของท่าน เว้นแต่ท่านจะยินยอม.....	1	2	3	4	5	6	7	72
ราคา								
62. ค่ารักษาพยาบาล ค่ายาไม่แพง เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ.....	1	2	3	4	5	6	7	77
63. บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้รับทราบ และเพื่อการตัดสินใจในการรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	78
64. ลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี.....	1	2	3	4	5	6	7	79

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
เรือเอกหญิง นवलักษณ์ บุษบง

ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. การหาความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2528)

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

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยง

n = จำนวนข้อของแบบวัด

S_i^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของแบบวัดแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของแบบวัดทั้งฉบับ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) มีสูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2528)

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

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนของตัวอย่างประชากร

n = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูต,2528)

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

เมื่อ	S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	=	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว
	$\sum X^2$	=	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	=	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

4. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีสูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูต,2528)

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

เมื่อ	r	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนข้อ x กับ y
	$\sum x$	=	ผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	=	ผลรวมของคะแนน y
	$\sum xy$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนข้อ x กับ y
	$\sum x^2$	=	ผลรวมกำลังสองของคะแนนข้อ x
	$\sum y^2$	=	ผลรวมกำลังสองของคะแนนข้อ y
	N	=	จำนวนคะแนนทั้งหมด

ภาคผนวก ง

จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ และขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ทม 0342/ 040



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

/8 มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการจัดสนทนากลุ่ม

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

เนื่องด้วย เรือเอกหญิง นวลลักษณ์ นุชบง นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตจัดสนทนากลุ่มผู้ป่วยนอก จำนวน 10 คน ในแผนกสูติ-นรีเวชกรรม, แผนกอายุรกรรม, แผนกศัลยกรรม (ตามเอกสารแนบท้าย) ในวันที่ 20 มกราคม 2542 เวลา 09.00-11.00 น. ณ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวประกอบที่สำคัญของคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ เรือเอกหญิง นวลลักษณ์ นุชบง จัดสนทนากลุ่ม เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806



๒ กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขออนุมัติข้าราชการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน เจ้ากรมแพทย์ทหารเรือ

เนื่องด้วย เรือเอกหญิง นवलักษณ์ นุษบง นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ นาวาเอกหญิง ดร.สุภัทรา เอื้อวงศ์ และนาวาโทหญิง สายชล กองอ่อน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ นาวาเอกหญิงดร. สุภัทรา เอื้อวงศ์ และ นาวาโทหญิง สายชล กองอ่อน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน นาวาเอกหญิง ดร. สุภัทรา เอื้อวงศ์ (ผู้อำนวยการพิเศษ พร.)

นาวาโทหญิง สายชล กองอ่อน (โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์)

ฝ่ายวิชาการ โทร. 2189816 โทรสาร 2189806



๒ กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขออนุมัติข้าราชการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้บังคับการโรงพยาบาลตำรวจ

เนื่องด้วย เรือเอกหญิง นवलักษณ์ นุษบง นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ พ.ต.อ. หญิง สกมลพร สัจวรกาญจน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิต ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม จักษุ โสต-ศอ-นาสิก ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ พ.ต.อ.หญิง สกมลพร สัจวรกาญจน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และขอความร่วมมือให้ เรือเอกหญิง นवलักษณ์ นุษบง เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒/๕-๕๐๒ ๒๐๑๑๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

พ.ต.อ.หญิง สกมลพร สัจวรกาญจน์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

๒ กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

เนื่องด้วย เรือเอกหญิง นवलักษณ์ นุษบง นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม จักษุ โสต-ศอ-นสิก ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ เรือเอกหญิง นवलักษณ์ นุษบง เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ภาคผนวก จ

- ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม
- เมตริกสหสัมพันธ์

ตารางที่ 17 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม

รายการตัวประกอบความคาดหวัง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 650
ก. ความคาดหวังด้านความสะอาด		
ในการใช้บริการ		
1	.5655	.5309
2	.6685	.5726
3	.4092	.5627
4	.6135	.5017
5	.5514	.5496
6	.6489	.4476
7	.7916	.5164
8	.5265	.4528
9	.6300	.5778
10	.7483	.6578
11	.7043	.5883
12	.5912	.5797
ข. ความคาดหวังด้านอภัยภัยไม่ตรี		
13	.6687	.6580
14	.6539	.4709
15	.6536	.6920
16	.8840	.7062
17	.6941	.6600
18	.7143	.7188
19	.7899	.7313
20	.7661	.7263

ตารางที่ 17 (ต่อ)

รายการตัวประกอบความคาดหวัง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 650
ค. ความคาดหวังด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ		
21	.9117	.6364
22	.5423	.6335
23	.5124	.5480
24	.8248	.6824
25	.9204	.6635
26	.8299	.6824
27	.7377	.5683
28	.6847	.5229
29	.7783	.6339
30	.7446	.7343
31	.7467	.6610
ง. ความคาดหวังด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา		
32	.8082	.7362
33	.7606	.6503
34	.8232	.6908
35	.8700	.7327
36	.8070	.6246
37	.7628	.6006
38	.8052	.6523

ตารางที่ 17 (ต่อ)

รายการตัวประกอบความคาดหวัง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 650
จ. ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ		
ไว้วางใจได้		
39	.8114	.6658
40	.8851	.7003
41	.8251	.6917
42	.7422	.6701
43	.8444	.6994
44	.8991	.6905
ฉ. ความคาดหวังด้านความพร้อมที่		
จะให้การรักษาพยาบาล		
45	.8292	.6976
46	.8510	.7338
47	.8793	.7232
48	.8814	.7580
49	.7306	.7415
50	.6304	.6721
51	.5468	.5264
52	.7857	.7149
53	.7013	.7057
54	.8259	.7203

ตารางที่ 17 (ต่อ)

รายการตัวประกอบความคาดหวัง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 650
ข. ความคาดหวังด้านจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่		
55	.6826	.7102
56	.7131	.7177
57	.7513	.5964
58	.7575	.7120
59	.7258	.6767
60	.7881	.7414
61	.8388	.6948
ข. ความคาดหวังด้านราคา		
62	.7531	.5739
63	.6445	.6533
64	.6622	.5724
65	.6871	.5374

ตารางที่ 18 เมตริกสหสัมพันธ์

	X1	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19
X1	1.00000										
X10	.36595	1.00000									
X11	.32132	.47214	1.0000								
X12	.34735	.45538	.38190	1.00000							
X13	.43567	.48045	.40585	.46026	1.00000						
X14	.13676	.32310	.43315	.25154	.37412	1.00000					
X15	.41015	.50891	.41534	.44615	.57619	.34299	1.00000				
X16	.51108	.46558	.42109	.45519	.61947	.30757	.70596	1.00000			
X17	.38755	.49777	.43055	.46002	.49434	.38975	.65467	.60356	1.00000		
X18	.44468	.48710	.46613	.46227	.55374	.37929	.63167	.60431	.62982	1.00000	
X19	.42440	.47429	.43058	.47238	.56249	.35612	.65203	.65776	.67747	.71071	1.00000
X2	.55203	.40729	.37581	.42458	.40833	.24504	.45799	.47353	.39082	.40903	.42661
X20	.44382	.50882	.42506	.43404	.53024	.34026	.57812	.60852	.56327	.65368	.70718
X21	.35231	.43396	.35635	.32401	.44394	.33442	.42071	.46516	.40154	.49349	.44692
X22	.32931	.36061	.38027	.30035	.39140	.29504	.44057	.44571	.41951	.48947	.45029
X23	.23418	.37158	.27916	.34901	.28633	.34327	.38657	.37148	.41349	.39836	.41020
X24	.41228	.44773	.39927	.40269	.48258	.26562	.49369	.51588	.44677	.54435	.49720
X25	.32764	.44038	.43348	.32581	.40822	.41934	.41091	.46350	.38844	.49398	.43377
X26	.33022	.51083	.44325	.37845	.42260	.37687	.45308	.46492	.44386	.49696	.50275
X27	.27204	.38473	.27520	.36452	.35598	.24483	.39291	.35224	.39105	.42481	.43541
X28	.26794	.31658	.25454	.29618	.31604	.31163	.38960	.33717	.36953	.40255	.40457
X29	.31862	.40842	.29017	.37675	.39129	.20617	.46342	.44446	.38802	.48827	.44316
X3	.40848	.42751	.45530	.37089	.40235	.32128	.39809	.42499	.35085	.38019	.39698
X30	.44126	.47489	.43644	.45254	.51087	.24460	.52996	.55739	.49169	.57749	.53925
X31	.33628	.42759	.37069	.38897	.44232	.32932	.44433	.43020	.43022	.42488	.46034
X32	.38774	.47731	.42651	.42210	.49336	.32638	.52426	.53884	.48688	.57860	.58040
X33	.30074	.41212	.34157	.43701	.41193	.30596	.44052	.46468	.47631	.46119	.53295
X34	.32784	.44456	.47392	.34181	.44885	.31761	.40997	.44331	.37844	.47931	.47968
X35	.36775	.47733	.43828	.41344	.43980	.31630	.49485	.49756	.46747	.47601	.52401
X36	.33372	.43618	.31955	.46316	.38257	.23376	.45980	.46864	.41078	.42246	.46723
X37	.26412	.40876	.31095	.37097	.36149	.28749	.37892	.40577	.40523	.35177	.40561
X38	.37580	.43517	.34238	.42071	.38171	.23808	.44319	.45448	.44080	.48075	.47977
X39	.38476	.42380	.45657	.31889	.42338	.31531	.41724	.42543	.37086	.47024	.44262
X4	.24344	.43619	.44027	.27338	.41724	.41007	.38308	.33048	.36718	.36609	.39003
X40	.37402	.45292	.42026	.34416	.45584	.29684	.46197	.47306	.39074	.53379	.48030
X41	.32258	.46171	.39959	.38595	.45083	.30221	.48188	.46044	.39016	.50810	.46982
X42	.34902	.37874	.36325	.37871	.40328	.25860	.44865	.43252	.36996	.43291	.47616
X43	.43624	.38612	.42449	.36692	.43461	.29433	.48045	.49180	.40848	.48423	.50088
X44	.36134	.39435	.48122	.36719	.45804	.35177	.42691	.50463	.41580	.44561	.48066

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X1	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19
X45	.37831	.41787	.38601	.40893	.44698	.23384	.48466	.49031	.41728	.46998	.48190
X46	.41796	.42776	.41506	.41000	.50350	.24500	.50014	.54717	.44793	.50685	.53095
X47	.37331	.45745	.39779	.38173	.46441	.29463	.48164	.46803	.40051	.49497	.49930
X48	.36698	.47666	.45625	.38599	.49181	.32073	.48632	.50570	.42577	.51058	.53893
X49	.34783	.44308	.40033	.37604	.50814	.42635	.51074	.50225	.48627	.56961	.55186
X5	.40026	.49686	.40049	.31129	.39314	.41781	.41831	.42837	.44399	.46388	.48049
X50	.34375	.37352	.35448	.32730	.47831	.34784	.42651	.46414	.40423	.49716	.44377
X51	.18637	.35006	.30162	.28280	.29369	.36316	.33247	.30498	.35081	.33246	.35204
X52	.31720	.39230	.43137	.33444	.43209	.33916	.46264	.45217	.39183	.50701	.48182
X53	.37746	.40018	.43112	.36701	.48528	.27373	.48386	.47323	.41077	.51334	.50112
X54	.35252	.42107	.40964	.41661	.50568	.28602	.45784	.48322	.46762	.46712	.51110
X55	.39366	.43127	.40855	.43938	.57063	.36468	.54177	.56749	.51524	.52852	.59932
X56	.43085	.44848	.45788	.45896	.53132	.31125	.50640	.54340	.49962	.54801	.56802
X57	.26527	.37632	.36253	.34113	.40434	.31111	.36514	.37015	.34363	.41839	.38306
X58	.27328	.46936	.44714	.38122	.42908	.39980	.42536	.42264	.42414	.50979	.49247
X59	.33954	.47517	.39434	.35828	.40214	.37306	.43258	.40461	.45466	.43806	.47627
X6	.30194	.40143	.28413	.36336	.28490	.30682	.30264	.33704	.33258	.28303	.30327
X60	.41307	.50345	.42412	.45599	.48410	.28616	.54618	.52372	.49555	.49297	.54727
X61	.32031	.48078	.37591	.41820	.42566	.32266	.46809	.46981	.41773	.45452	.46891
X62	.29878	.32819	.36649	.29643	.34700	.29809	.32496	.36791	.30025	.37118	.37802
X63	.32589	.39090	.38177	.36160	.42344	.34362	.40164	.37784	.39325	.42851	.40280
X64	.24505	.34712	.26818	.29721	.33808	.23398	.31804	.35420	.34555	.33481	.39906
X65	.23856	.37454	.25988	.33185	.30702	.25272	.33279	.34494	.32288	.31323	.39452
X7	.34726	.41545	.30829	.39783	.30517	.29053	.38926	.41328	.41242	.37838	.36932
X8	.29929	.41301	.29914	.29919	.30061	.20390	.32435	.37009	.36864	.37630	.34789
X9	.32714	.56665	.47591	.36438	.40005	.28929	.41047	.47431	.43890	.41243	.44529
	X2	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29
X2	1.00000										
X20	.44062	1.00000									
X21	.36443	.50182	1.00000								
X22	.37334	.49907	.73246	1.00000							
X23	.31477	.37088	.48951	.55168	1.00000						
X24	.40170	.49571	.58532	.56304	.48921	1.00000					
X25	.31607	.48620	.53803	.55936	.47581	.60176	1.00000				
X26	.34478	.51246	.51435	.51213	.42831	.55035	.68659	1.00000			
X27	.30650	.39987	.39663	.38019	.39777	.43367	.40314	.46852	1.00000		
X28	.25799	.37508	.37103	.39134	.42184	.41246	.37984	.40504	.57129	1.00000	
X29	.33360	.48498	.47936	.50424	.45165	.51658	.47842	.46923	.43821	.45808	1.00000

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X2	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29
X3	.48275	.41597	.37509	.38074	.29733	.43731	.34680	.43002	.31194	.27838	.31356
X30	.40538	.51085	.53818	.55767	.44318	.61913	.52532	.54725	.47790	.42853	.68369
X31	.36687	.44327	.47071	.47420	.45454	.53382	.52770	.49571	.45289	.45065	.56910
X32	.37916	.59419	.47235	.47001	.38050	.49710	.48443	.50579	.49388	.45044	.53292
X33	.32847	.43121	.39886	.38130	.39759	.49898	.46470	.46229	.49479	.48557	.45972
X34	.36110	.51308	.39049	.42432	.33935	.43769	.51404	.51257	.37695	.28727	.44180
X35	.43630	.55408	.43943	.43647	.37261	.49952	.49905	.52478	.48766	.37725	.45263
X36	.28593	.45898	.36074	.37863	.39979	.42144	.42383	.38444	.42459	.41524	.44820
X37	.24689	.37298	.36954	.35782	.44643	.45568	.43370	.41964	.47052	.48892	.47162
X38	.35673	.50460	.41934	.40592	.41239	.47143	.49181	.42878	.42984	.40611	.50539
X39	.39824	.48997	.39976	.37462	.25928	.40898	.45453	.42628	.31808	.25296	.37595
X4	.46479	.39290	.34102	.33750	.29761	.35717	.28042	.33120	.27323	.27074	.26479
X40	.42765	.5017	.38864	.41352	.35237	.43154	.42834	.45865	.31286	.28621	.43289
X41	.39902	.49942	.35788	.37142	.29707	.41239	.44149	.45579	.33178	.27540	.41671
X42	.42399	.48532	.35783	.39030	.27414	.40044	.37278	.42413	.35037	.30883	.39950
X43	.49062	.52880	.40527	.45850	.28671	.43197	.44002	.42088	.34571	.27680	.42197
X44	.44604	.51887	.40837	.45668	.27533	.41925	.41968	.42456	.29360	.25898	.41278
X45	.43007	.47833	.45210	.45352	.37912	.51651	.49749	.47663	.38739	.26743	.43080
X46	.43198	.53359	.47255	.45700	.36107	.50441	.44913	.48388	.38046	.33845	.45147
X47	.45145	.53330	.44865	.46186	.36795	.48020	.49157	.49243	.35071	.30632	.42185
X48	.42865	.53898	.47226	.46599	.34957	.48629	.50541	.49593	.33994	.29504	.42413
X49	.34876	.53996	.48949	.48006	.40555	.45898	.52517	.48389	.41756	.40398	.47258
X5	.38542	.42237	.32957	.29181	.29122	.35558	.35132	.36637	.28399	.31231	.30940
X50	.29122	.47572	.45934	.44592	.37187	.46801	.53209	.46172	.37365	.34619	.42595
X51	.26136	.37802	.34801	.34966	.42829	.30713	.35416	.34570	.33206	.37278	.30514
X52	.37120	.49210	.42158	.46916	.37417	.47103	.47394	.50745	.37325	.33751	.46227
X53	.43312	.45983	.46543	.48543	.34957	.48472	.41811	.41583	.34530	.33628	.45820
X54	.42175	.46657	.42313	.45488	.37843	.46937	.42188	.42875	.37472	.31851	.47264
X55	.39863	.54217	.41305	.42084	.32973	.45661	.44213	.46513	.34876	.34607	.44877
X56	.39961	.54880	.41679	.40586	.29877	.48959	.45076	.48436	.35715	.30213	.40150
X57	.31643	.39301	.33549	.34927	.27309	.35465	.32843	.36468	.30360	.23369	.34000
X58	.34737	.50124	.40997	.40289	.38374	.43418	.45634	.46287	.39141	.32033	.42350
X59	.36667	.50311	.37621	.37306	.31605	.41702	.40634	.47690	.38527	.31908	.39916
X6	.39966	.31088	.35524	.31540	.25437	.27326	.28027	.31638	.25967	.27161	.25872
X60	.40192	.50404	.44439	.40901	.35415	.50088	.41164	.50890	.39606	.34375	.46539
X61	.36006	.46931	.37806	.39722	.39292	.42187	.46862	.47754	.37396	.33213	.43233
X62	.30057	.37880	.36299	.35549	.25876	.34378	.38368	.38391	.31293	.24621	.32574
X63	.33168	.42925	.42228	.38991	.31176	.37508	.42660	.50006	.33690	.31402	.38989
X64	.26563	.41321	.35158	.33721	.30291	.31946	.37128	.42366	.35779	.29744	.34115

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X2	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29
X65	.25816	.33490	.33576	.29310	.33177	.33207	.33289	.36251	.35416	.29031	.30536
X7	.39719	.39612	.34201	.31150	.28911	.33986	.31618	.32709	.32039	.28621	.30909
X8	.23155	.35310	.26698	.27134	.22837	.35306	.31982	.36528	.22247	.28649	.26883
X9	.33121	.51616	.38108	.34994	.31254	.41752	.46131	.41247	.31567	.26438	.37638
	X3	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39
X3	1.00000										
X30	.38429	1.00000									
X31	.35104	.66478	1.00000								
X32	.36773	.60711	.56627	1.00000							
X33	.31962	.55730	.54900	.64373	1.00000						
X34	.39573	.52688	.47601	.54888	.45186	1.00000					
X35	.43331	.54188	.47495	.59664	.51339	.66229	1.00000				
X36	.32142	.49018	.45682	.52602	.52354	.42941	.53210	1.00000			
X37	.29922	.48271	.45790	.48309	.59993	.39462	.49071	.60588	1.00000		
X38	.32570	.49406	.45139	.52048	.52814	.49633	.50941	.60150	.60339	1.00000	
X39	.33755	.46267	.39734	.53114	.36360	.56345	.54822	.35530	.33283	.40557	1.00000
X4	.47811	.35242	.33297	.33935	.25264	.34542	.35409	.25811	.25665	.26471	.32967
X40	.37264	.50284	.39113	.51238	.36140	.60819	.54064	.37456	.34659	.44005	.74648
X41	.37308	.44265	.38312	.49372	.37341	.56732	.56982	.36633	.33518	.44489	.66590
X42	.38165	.41535	.36078	.48095	.36467	.51894	.53448	.36665	.40141	.43789	.57537
X43	.42185	.48339	.40420	.49774	.35458	.53178	.58334	.37258	.37065	.45554	.62825
X44	.38042	.47304	.41476	.46474	.37962	.57146	.54962	.41242	.37504	.42490	.58022
X45	.37550	.52778	.45959	.44722	.42168	.52816	.56540	.44591	.38814	.44022	.51578
X46	.40717	.55584	.49141	.54758	.49051	.55795	.56958	.47714	.40898	.46541	.53652
X47	.39451	.49285	.44942	.51741	.38827	.56472	.58123	.38294	.35373	.43345	.59783
X48	.43297	.49384	.45498	.52718	.41206	.62102	.61442	.40881	.36454	.46142	.63215
X49	.36225	.50353	.48568	.52061	.44831	.51429	.52397	.41715	.46096	.44713	.54094
X5	.37926	.35028	.33684	.38026	.33107	.32947	.35547	.35974	.32301	.33876	.32304
X50	.32226	.47090	.45934	.48374	.44968	.49531	.45403	.38212	.41549	.38650	.50582
X51	.25057	.33616	.42318	.38403	.34180	.38924	.38224	.36729	.39922	.33120	.32675
X52	.42274	.51879	.44498	.52915	.38458	.57854	.54625	.41068	.39384	.44616	.52709
X53	.35941	.51532	.45197	.49722	.40601	.53754	.53604	.40228	.36528	.43524	.51897
X54	.37761	.52392	.47672	.52403	.43908	.53323	.55792	.41250	.40668	.41656	.53289
X55	.35811	.51967	.46753	.54752	.49381	.47479	.51293	.43271	.41456	.45618	.46545
X56	.45839	.53512	.42283	.50454	.46667	.51062	.56258	.43258	.40525	.49728	.51497
X57	.33587	.40192	.31749	.39260	.31638	.45464	.43288	.31599	.32736	.33487	.52714
X58	.34326	.45258	.41969	.47736	.43593	.55063	.52157	.39099	.41112	.45531	.53827
X59	.38364	.46041	.43371	.44569	.41008	.47110	.52599	.36036	.39229	.43457	.51562

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X3	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39
X6	.31365	.36753	.33504	.29684	.35511	.24749	.29325	.28774	.26897	.27795	.22558
X60	.42230	.55247	.49945	.57407	.51109	.49800	.57496	.46611	.47247	.49979	.52476
X61	.36815	.49184	.41404	.53240	.47395	.50325	.55789	.52471	.48620	.51197	.46575
X62	.35632	.38869	.37884	.45244	.32256	.43451	.45844	.34828	.26175	.33819	.51325
X63	.37865	.42848	.42258	.49046	.41390	.48108	.50798	.38463	.37576	.40214	.44180
X64	.33110	.34470	.36186	.41192	.35387	.39299	.43226	.40051	.35927	.35334	.35424
X65	.25838	.33195	.35640	.41830	.38680	.35404	.37888	.44099	.35809	.34451	.33199
X7	.33175	.40909	.35559	.39081	.36714	.29172	.32856	.31826	.30136	.37216	.30174
X8	.24453	.36295	.29813	.38084	.35204	.29843	.27468	.30010	.25952	.29461	.29526
X9	.39358	.43637	.34614	.44785	.38086	.37951	.38499	.37103	.34790	.37566	.37325
	X4	X40	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47	X48	X49
X4	1.00000										
X40	.36002	1.00000									
X41	.35511	.73770	1.00000								
X42	.32665	.65776	.66974	1.00000							
X43	.37550	.59857	.64175	.77256	1.00000						
X44	.38346	.58924	.62692	.62980	.70126	1.00000					
X45	.26870	.49947	.49390	.48370	.52207	.57778	1.00000				
X46	.31030	.57214	.53556	.50796	.49835	.57986	.76275	1.00000			
X47	.34506	.59156	.57666	.55350	.58554	.57012	.70122	.70426	1.00000		
X48	.40147	.66280	.66022	.64342	.65308	.69958	.67078	.68571	.73435	1.00000	
X49	.34758	.57033	.57171	.58203	.58053	.55573	.57304	.61028	.60917	.66498	1.00000
X5	.44078	.32605	.37760	.32816	.35005	.40275	.31119	.29854	.34265	.39353	.39566
X50	.28178	.52378	.5313	.51782	.50771	.54848	.52560	.54752	.52179	.58202	.68841
X51	.25516	.33767	.37619	.33209	.33584	.34291	.36589	.36993	.41167	.42017	.52608
X52	.34972	.64163	.60773	.64052	.61740	.59877	.54358	.57640	.61232	.65752	.60813
X53	.34889	.59745	.58279	.63052	.63084	.57034	.52583	.55921	.58989	.63648	.58387
X54	.35428	.56782	.58747	.56502	.58948	.60219	.56294	.61925	.64173	.68890	.59522
X55	.34283	.51014	.53365	.48134	.50222	.49895	.50442	.54617	.52552	.58471	.58443
X56	.31660	.54365	.52221	.50252	.53414	.48601	.54595	.58806	.55362	.60318	.55464
X57	.30381	.48031	.47219	.51453	.50183	.48230	.46199	.47231	.52947	.52060	.47580
X58	.34954	.55672	.57024	.54964	.53198	.53157	.53897	.54641	.61718	.63318	.60369
X59	.30909	.52367	.51159	.52828	.54563	.52550	.48777	.45345	.54991	.59982	.56634
X6	.31435	.23227	.22043	.21858	.20972	.26717	.31305	.31854	.28428	.28210	.28282
X60	.29809	.58214	.53898	.54027	.49791	.48545	.55439	.61938	.56780	.59153	.55339
X61	.25664	.51288	.53099	.51754	.50922	.50460	.52723	.52740	.52350	.55643	.49215
X62	.31137	.45610	.46809	.43785	.47789	.42825	.40657	.40966	.43967	.45381	.39003
X63	.28671	.49896	.50148	.51031	.47726	.49575	.49769	.51867	.50522	.52263	.52375
X64	.25638	.41136	.42840	.39945	.39059	.36224	.38589	.42780	.45396	.43386	.44442

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X4	X40	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47	X48	X49
X65	.24872	.35815	.35616	.33874	.32856	.32237	.34314	.40301	.39036	.39386	.39148
X7	.33160	.30734	.29289	.28009	.32537	.30345	.36499	.35002	.32524	.29843	.33236
X8	.22060	.31585	.29134	.26675	.25621	.28911	.28243	.33365	.25818	.31963	.31137
X9	.34188	.36986	.37241	.30279	.37974	.35573	.37718	.37601	.39632	.38264	.40953
	X5	X50	X51	X52	X53	X54	X55	X56	X57	X58	X59
X5	1.00000										
X50	.33101	1.00000									
X51	.31733	.50474	1.00000								
X52	.35127	.56096	.42046	1.00000							
X53	.32392	.55402	.42273	.72291	1.00000						
X54	.33667	.54388	.37793	.65008	.69305	1.00000					
X55	.40480	.51205	.40429	.51795	.53416	.57956	1.00000				
X56	.37671	.45592	.32333	.49717	.50924	.52643	.67204	1.00000			
X57	.28254	.44392	.33102	.53420	.47551	.47505	.43644	.55296	1.00000		
X58	.39289	.53969	.45400	.60847	.56039	.60527	.55484	.56462	.61846	1.00000	
X59	.39126	.46866	.41344	.53016	.50609	.50199	.54640	.56670	.53506	.68275	1.00000
X6	.37051	.24417	.25378	.19205	.24337	.29632	.27951	.28762	.20139	.28643	.29928
X60	.37043	.50336	.40638	.58132	.56197	.58433	.61602	.61821	.50921	.59456	.60755
X61	.35658	.42823	.37403	.54480	.49413	.50989	.46873	.54820	.52015	.57721	.58729
X62	.33690	.35180	.28516	.50054	.43993	.45876	.41763	.41001	.47101	.46969	.45036
X63	.32985	.47963	.33718	.51253	.49805	.52184	.51021	.49562	.46627	.53799	.49233
X64	.30487	.41663	.34673	.45587	.44104	.49756	.38629	.40660	.42624	.46799	.40880
X65	.31639	.40211	.34300	.37938	.39420	.41265	.36305	.42149	.38062	.43986	.35321
X7	.40016	.34128	.25235	.28465	.30294	.30442	.30976	.34034	.22902	.35145	.33798
X8	.30560	.30750	.21670	.25416	.28301	.27932	.27782	.31827	.26494	.26970	.26565
X9	.36890	.36308	.26316	.33329	.30561	.35414	.40764	.43321	.34450	.38901	.40206
	X6	X60	X61	X62	X63	X64	X65	X7	X8	X9	
X6	1.00000										
X60	.29500	1.00000									
X61	.30586	.61371	1.00000								
X62	.16953	.46106	.48612	1.00000							
X63	.25273	.54490	.55581	.60646	1.00000						
X64	.24013	.44706	.46971	.55481	.61398	1.00000					
X65	.20675	.45900	.45705	.46543	.51325	.69350	1.00000				
X7	.66495	.34887	.34521	.22173	.26519	.27017	.26919	1.00000			
X8	.28415	.33704	.32046	.22865	.25891	.23798	.26097	.37960	1.00000		
X9	.31583	.39985	.40870	.32652	.33840	.34591	.31008	.40026	.39862	1.00000	

ประวัติผู้วิจัย

เรือเอกหญิง นवलักษณ์ บุชบง (สกุลเดิม คงดิศ) เกิดเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2508 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ กรุงเทพมหานคร เมื่อปี พ.ศ. 2532 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เมื่อปี พ.ศ. 2537 ได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2540 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งนายทหารพยาบาลตึกผู้ป่วยศัลยกรรม ปฏิบัติงานที่ตึกผู้ป่วยพิเศษ 100 ปี ชั้น 9 (จักษุ ใสต ศอ นาสิก) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรุงเทพมหานคร

