

รายการอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. 2537. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2533. **การควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล. ประมวลการประชุมวิชาการเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ครั้งที่ 5 วันที่ 25-26 มกราคม 2533**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภพพิมพ์.
- ชำนาญ ภูเยี่ยม. 2537. **การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ**. อุดรดิตต์ : พี. ออฟเซ็ทอาร์ท .
- ธงชัย สันติวงษ์. 2522. **พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร**. กรุงเทพฯ ฯ : เจริญพัฒนา.
- ธิดา นิงสานนท์. 2541. Hospital Accreditation. (ม.ป.ท.). (เอกสารอัดสำเนา)
- ธิดา นิงสานนท์. 2541. **การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**. (ม.ป.ท.). (เอกสารอัดสำเนา)
- นริศ ฐิตะธรรมานนท์. 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา อินกลิ่นพันธ์. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐาน ความรู้สึกมีพลังอำนาจในงาน ความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานกับการรับรู้สมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชัยนาท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บังอร พิศวง, สำเร็จ ใจหาญ และ จารูวดี คำทอง. 2534. **การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ, สุรินทร์, บุรีรัมย์ 6 (กันยายน-ธันวาคม): 219-225.**
- บุญเลิศ ไพรินทร์. 2532. **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารและการพัฒนาองค์กร หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2**. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประคอง กรวรรณสุด. 2542. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- พนิดา คำยู. 2539. **การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล**

- โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ดามาพงศ์. 2520. **ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลต่อกิจกรรมการพยาบาลใน
โรงพยาบาล ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิว ฤทธิบุตร. 2541. **ความรู้สึกมีพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรง
พยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- มณี ลีศิริวัฒนกุล. 2541. **ผู้นำการพยาบาลในสังคมปัจจุบัน.** สารสภากาพยาบาล 13(1): 14.
- วนิดา ออประเสริฐศักดิ์ และคณะ. 2538. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการการรักษาพยาบาลใน
หน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลรามาริบัติ .วารสารรามาริบัติ 1(3) :**
39-46.
- วราภา จันทร์โชติ. 2540. **ประสิทธิผลของการฝึกอบรมการสร้างพลังต่อการพัฒนาเจตคติ
การเห็นคุณค่าในตนเองและความเชื่อในความสามารถของตนเองในนักศึกษา
พยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรรณฤดี ภูทอง. **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้
ประกันตนกับคุณภาพบริการที่ผู้ประกันตนรับรู้** โรงพยาบาลรัฐ
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541. **คุณภาพคือความอยู่รอด.** พิมพ์ครั้งที่ 1 . กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร์ ศิริวัฒนนามานนท์. 2536. **ศึกษาความพอใจของผู้รับบริการต่อ
งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์, วารสารการแพทย์โรงพยาบาล
ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ 8(มกราคม- เมษายน): 45-55**
- วีณา ไหระชัยยะ. 2541. **วัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น: กรณีศึกษา.** วิทยา
นิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- รัตนา ลีอวานิช. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกาวดี ดวงเด่น. 2539. **การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. 2539. **ยกเครื่องโรงพยาบาลภูมิภาคแก่คนป่วยทะเลาะ** กรุงเทพมหานคร. **ผู้จัดการรายวัน 4 (เมษายน):12.**
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540. **มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษก แนวทางการพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่งสู่ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง.** กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540. **เอกสารการอบรมของโครงการHospital Accreditation.** (ม.ป.ท.). (เอกสารอัดสำเนา).
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2541. **เส้นทางสู่...การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1. วันที่ 24-26 พฤศจิกายน ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปีแพทยสมาคม.**
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2541. **เปิดของ HA กับ ISO. Quality Care จดหมายข่าวพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลโรงพยาบาล. 2(ธันวาคม): 1-8.**
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2542. **ร้อยใจกัน สานฝัน...สู่วันประเมิน. เอกสารการประชุมประจำปี 2542 สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วันที่ 23-24 กันยายน ณ โรงแรมอมารี แอร์พอร์ตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.**
- สมโภชน์ เขี่ยมสุภาชิต. 2541. **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. 2533. **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หรรษา สุขกาล. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรช อาชาฤทธิ์ . 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุวัฒน์ ศุภสุติกุล. 2538. โรงพยาบาลมาตรฐาน. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.(มปท.).

อวยพร ตัณมุขกุล. 2539. พยาบาลกับสิ่งแวดล้อมที่เสริมสร้างพลังอำนาจ. ในศิริพร สิงหนตรง, (บรรณาธิการ) ,วารสารสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ :16-19.

อวยพร ตัณมุขกุล. 2540. พลังอำนาจกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในวิชาชีพพยาบาล. พยาบาลสาร 24(1): 1-9.

อารีย์ วิจารณ์นท์. 2537. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการสาธารณสุข 3(2): 159-164.

ภาษาอังกฤษ

Bitner, M. J. 1990. Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surrounding and Employee Responses. Journal of Marketing 54: 69-82.

Bowen, D.E., & Lawer, E.E. 1992. The empowerment of service workers: What why, how and when. Sloan Management Review 33(3): 31-39.

Brown, D. E. 1992. The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, And When. Sloan Management Review 33(3):31-39.

Brown, S. W., & Swartz, T.A. 1989. A gap analysis of professional and service quality. Journal of marketing 53(2): 92-98.

Chu, L.K. & Chu, G.S.F. 1991. Feedback and efficiency: A staff development model. Nursing Management 22(2): 28.

- Clutterbuck, D & Kernaghan, S.1995. *The power of empowerment: release the hidden talents of your employees*. London: Kogan Page.
- Conger, J. A. and Kanungo, R. N.1988. *The Empowerment Process; Integrating Theory and Practice*. *Academy Management Review* 13(3):471-482.
- Deci, E.L.1975. *Intrinsic motivation*. New York: McGraw - Hill.
- Deci, E. D., Connell, J. P and Ryan, R. M. 1989. *Self-Determination in a Work Organization*.*Journal of Applied Psychology* 74(4): 580-590.
- Edgar, H. Schein. 1992. *Organizational culture and leadership*. 2nd ed. Sanfrancisco: Jossey- Bass.
- Fleet, D.D.V., & Peterson, T.O. 1994. *Contemporary management*. Boston: Houghton Mifflin.
- Gist, M. E. 1987.*Self efficacy: Implications for Organizational Behavior and Human Resource Management*. *Academy of Management Review* 12(3): 472-485.
- Gist, M. E. and Mitchell, T. R. 1992. *Self – efficacy: A Theoretical Analysis of its determinants and Malleability*. *Academy of Management Review* 17(2) 183-211.
- Goodale, J. C., et al.1997. *Analyzing The Impact of Service Provider Empowerment on Perceptions of Service Quality Inside an Organization*. *Journal of Quality Management* 2(2): 191-215.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. 1980. *Work redesign*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
- Hawk, E. J., 1999. *The right staff*. *Management Review* June: 43-48.
- Hoffman, K.D.,& Ingram,T. N. 1992. *Service provider job satisfaction and customer oriented performance*. *Journal of Services Marketing* (2): 68-78.
- Kotler, P. 1994. *Marketing management : Analysis planning implementation and control*. 8th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Kotter, J. P.,& Heskett, J. L. 1992. *Corporate culture and performance*. New York: The Free Press.
- Locke, E.A., Latham, G, P. 1990. *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice - Hall.

- McClokey, J. and Sheridan, J. G. 1974. Influence of rewards and incentives on staff nurse turnover rate. *Nursing research* 23(3): 239-247.
- Pedhazur, E.J.1982. *Multiple regression in behavioral research: Explanation and prediction*. 2nd ed. Fort Worth, Tx :Harcourt Brace Jovanovich College.
- Schein, E. H. 1985. *Organizational culture and leadership*. Sanfrancisco: Jossey Bass.
- Schlesinger, L. A. and Heskett, J. L.1991. Breaking the Cycle of Failure in Services. *Sloan Management Review* 32(3): 17-29.
- Schlesinger, L. A. and Zornitsky, J. 1991. Job satisfaction, service capability and customer satisfaction : An examination of linkages and management implications. *Human Resource Planning*, 14(2): 141-149.
- Spreitzer, G. M. 1995. Psychological empowerment in the workplace. Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal* 39(11): 1442-1465.
- Tappen, R.M. 1989. *Nursing leadership and management: Concepts and practice*. Philadelphia: F.A. Davis.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B.A.1990. Cognitive elements of empowerment: An "Interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review* 15(4): 666-681.
- Tornow, W. W., & Wiley, J. W. 1991. Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction and bottom- line consequences. *Human Resource Planning* 14(2): 105 -115.
- Ulrich,D., Brockbank, W., Yeung, A. K., & Lake, D.G. 1995. Human resource competencies: An empirical assessment. *Human Resource competencies: An empirical assessment. Human Resource Management* 34(4) : 473-495.
- Yamane,T.1973. *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nded. New York: Harper.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต. หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

อาจารย์ ดร. ชนกพร จิตปัญญา อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ เพ็ญจันทร์ ส. ไมโนยพงศ์ อาจารย์ประจำภาควิชาพยาบาลศาสตร์ โรงพยาบาล
รามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล

นางสุนันทา หิริญญปกรณ พยาบาลวิชาชีพ 8 ผู้บริหารคุณภาพบริการด้านอายุรกรรม
กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

นายแพทย์ สุกิจ ทุ่งเกษตรนทร นายแพทย์ 9 หัวหน้าทีมพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลสระบุรี

นางเพ็ญจันทร์ แสนประสาน ผู้ตรวจการฝ่ายวิชาการ แผนกการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 6 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ

ตอนที่ 3 การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ

ตอนที่ 4 การให้รางวัล

ตอนที่ 5 วัฒนธรรมคุณภาพบริการ

ตอนที่ 6 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละชุดโดยละเอียด และกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อคำถาม เพื่อจะได้นำคำตอบของท่านไปเป็นข้อมูลในการวิจัยต่อไป



ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

[] [] [] [] []

1. อายุของท่าน

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี | <input type="checkbox"/> 25 – 30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 31 – 35 ปี | <input type="checkbox"/> 36 – 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 41 – 45 ปี | <input type="checkbox"/> 45 ปีขึ้นไป |

2. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ | |

3. ประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 - 4 ปี | <input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี | <input type="checkbox"/> 16 – 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 20 ปีขึ้นไป | |

ตอนที่ 2 การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นการรับรู้การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บังคับบัญชาของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่านได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจมากน้อยเพียงใด และวงกลม ล้อมรอบตัวเลขคำตอบเดียว โดยให้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

เห็นด้วย (4 คะแนน) หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน

ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความดังกล่าว

ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน) หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับ	
5	4	3	2	1	ผู้วิจัย	
1. งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่ในปัจจุบันมีความสำคัญต่อข้าพเจ้ามาก	5	4	3	2	1	
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าข้าพเจ้ามีความสามารถในการทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	5	4	3	2	1	
3. ข้าพเจ้ามีอิสระในการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	5	4	3	2	1	
4. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของข้าพเจ้าได้	5	4	3	2	1	

ตอนที่ 3 การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นการได้รับข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ ผู้รับบริการของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่านได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมายวงกลม ล้อมรอบตัวเลขหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มาก

3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับ	
5	4	3	2	1	ผู้วิจัย	
1. ข้าพเจ้ามีโอกาสทราบจากผู้บังคับบัญชาชั้นต้นว่าตนเองปฏิบัติ งานได้ดีเพียงไร	5	4	3	2	1	
2. การรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ข้าพเจ้าเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น	5	4	3	2	1	
3. ข้าพเจ้าสามารถปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการ เมื่อได้รับ ทราบผลของการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	5	4	3	2	1	

ตอนที่ 4 การให้รางวัล

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นารได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนเมื่อท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โปรดพิจารณาว่าท่านได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมายวงกลม ล้อมรอบตัวเลขหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับ
5	4	3	2	1	ผู้วิจัย
1.ข้าพเจ้าได้รับการขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ				5 4 3 2 1	
2.ข้าพเจ้าได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง				5 4 3 2 1	
3.ข้าพเจ้าได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้				5 4 3 2 1	
4. ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา				5 4 3 2 1	
5. ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับรู้ถึงความสำเร็จของงานที่ข้าพเจ้าทำ				5 4 3 2 1	
6. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ตนเองทำงานที่มีคุณค่าได้สำเร็จ				5 4 3 2 1	

ตอนที่ 5 วัฒนธรรมคุณภาพบริการ

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นวัฒนธรรมการให้บริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาลของท่าน โปรดพิจารณาว่าในโรงพยาบาลของท่านมีวัฒนธรรมในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ท่านมีความคิดเห็นมากน้อยเพียงใดกับข้อความดังกล่าวและวงกลม ล้อมรอบตัวเลขคำตอบเดียว โดยให้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับ
5	4	3	2	1	ผู้วิจัย
1. ปรัชญาและนโยบายของฝ่ายการพยาบาลเป็นแนวทางที่ทำให้				5 4 3 2 1	
ข้าพเจ้าสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ					
2. หอผู้ป่วยของข้าพเจ้ามีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมใน				5 4 3 2 1	
การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพร่วมกัน					
3. บุคลากรในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีกิจกรรมร่วมกันในการพัฒนา				5 4 3 2 1	
หรือฟื้นฟูการให้ด้านบริการอย่างมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น					
กิจกรรม OD, QC, TQM					

ตอนที่ 6 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นคุณภาพบริการโรงพยาบาล โปรดพิจารณาว่าบริการในโรงพยาบาลของท่านมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และวงกลม (○) ล้อมรอบตัวเลขคำตอบเดียว โดยให้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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


เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับ
5	4	3	2	1	ผู้วิจัย
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และความปลอดภัยในการใช้บริการ					
1. ทีมพยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหอผู้ป่วยแห่งนี้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย					5 4 3 2 1
2. พยาบาลของหอผู้ป่วยแห่งนี้มีความมั่นใจในการให้การพยาบาลผู้ป่วย					5 4 3 2 1
3. ผู้ป่วยได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก					5 4 3 2 1
การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล					
4. เมื่อผู้ป่วยปวด พยาบาลช่วยบรรเทาอาการปวดให้ผู้ป่วยทันที					5 4 3 2 1
5. ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง					5 4 3 2 1
6. ผู้ป่วยได้รับการรักษาด้วยยาที่มีคุณภาพ					5 4 3 2 1
ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
7. ให้การบริการผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน					5 4 3 2 1
8. หอผู้ป่วยแห่งนี้มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม ให้การต้อนรับ และคอยช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย					5 4 3 2 1
9. โรงพยาบาลให้บริการครบทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน					5 4 3 2 1

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย				
5	4	3	2	1					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ									
10. ภายในหอผู้ป่วยแห่งนี้มีมุมพักผ่อน เช่น เปิดเพลงเบา ๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ หรือ วิดีโอให้ดู				5	4	3	2	1	
11. หอผู้ป่วยแห่งนี้มีอาหารเฉพาะโรค ถูกหลักศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่สะอาดและมีอุปกรณ์ครบ				5	4	3	2	1	
12. มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอก ทิศทาง และสถานที่ต่างๆ ภายในหอผู้ป่วยแห่งนี้ชัดเจน				5	4	3	2	1	
ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร									
13. เจ้าหน้าที่ที่ทักทาย และพูดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน				5	4	3	2	1	
14. เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน				5	4	3	2	1	
15. เจ้าหน้าที่แสดงออกว่าเห็นใจ เข้าใจ เมตตา สงสาร และเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วยแต่ละคน				5	4	3	2	1	
จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ									
16. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ				5	4	3	2	1	
17. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม				5	4	3	2	1	
18. บอกกล่าวและขอคำยินยอมจากผู้ป่วยทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษายาบาล				5	4	3	2	1	
การสอน ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำปรึกษา									
19. ให้ความรู้ด้านสุขภาพต่างๆ ไปแก่ผู้ป่วยตามความเหมาะสม				5	4	3	2	1	
20. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจและผลการตรวจทุกชนิด				5	4	3	2	1	
21. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษา และระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา				5	4	3	2	1	
ราคา ค่ารักษายาบาล									
22. อัตราค่ารักษายาบาลคุ้มค่างับบริการที่ผู้ป่วยได้รับ				5	4	3	2	1	
23. มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยหรือญาติในการชำระค่ารักษายาบาล				5	4	3	2	1	

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	สำหรับ	
5	4	3	2	1	ผู้วิจัย	
24. พยาบาลช่วยประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการผ่อนชำระ หรือลดหย่อนค่ารักษาพยาบาล หรือยกเว้นไม่เรียกเก็บค่ารักษา พยาบาลในกรณีที่เป็น					5 4 3 2 1	



ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

 043 หมู่ 1 ต. ด่านธงไชย ถ. ลำปางแจ้ห่ม อ. เมือง จ. ลำปาง 52000 โทร 054 - 227843

ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

1.1 การหาความเที่ยง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูต, 2542: 46)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{Sx^2} \right]$$

α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อคำถาม

Si^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

Sx^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การคำนวณมัธยฐานเลขคณิต(Mean) โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูต, 2542:68)

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

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด

n = จำนวนข้อมูล

2.2 การคำนวณความแปรปรวน (Variance) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2531)

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

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว

$\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดแต่ละตัวยกกำลังสอง

n = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีลำดับขั้นตอนในการคำนวณดังนี้

1) คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้สูตร (Pedhazur, 1982:41)

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

r_{xy} = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร x และ y
 x = คะแนนของตัวแปรที่ 1
 y = คะแนนของตัวแปรที่ 2
 N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2) ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยการทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้สูตร

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

t = ค่าคงที่
 r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3) หากกลุ่มตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นตอน โดยใช้สูตรดังนี้

2.3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตร (Pedhazur, 1982)

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

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

SS_{reg} = ความแปรปรวนระหว่างตัวแปรเกณฑ์ที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรพยากรณ์
 SS_e = ความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรเกณฑ์

2.3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่คำนวณ โดยใช้สูตร (Pedhazur, 1982: 57)

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

F = ค่าสถิติสัดส่วนเอฟ

R^2 = สัมประสิทธิ์การพยากรณ์

N = จำนวนตัวอย่าง

k = จำนวนตัวแปรพยากรณ์

2.3.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ โดยใช้สูตร (Pedhazur, 1982: 55)

$$b_j = \frac{\beta_j S_y}{S_j}$$

B_j = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์

β_j = ค่า Beta Weight ของตัวแปรพยากรณ์

S_y = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์

S_j = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์

2.3.4 ทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ

โดยใช้สูตร (Pedhazur, 1982:78)

$$t = \frac{b_i}{\text{S.E.}b_i} \quad (\text{df} = N-K-1)$$

t = สถิติทดสอบที่

b_i = สัมประสิทธิ์การถดถอยหรือค่าน้ำหนักของ

ตัวแปรพยากรณ์

$\text{S.E.}b_i$ = ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b_i

2.3.5 หาค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ (Pedhazur, 1982)

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

a = ค่าคงที่

\bar{Y} = ค่าเฉลี่ยของตัวแปรเกณฑ์

X = ค่าเฉลี่ยของตัวแปรพยากรณ์ตัวที่ i ถึง k

b_i = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ใน

รูปคะแนนดิบตัวที่ i ถึง k

2.3.6 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

Y = คะแนนคุณภาพบริการตามการรับรู้ของ

พยาบาลวิชาชีพในรูปคะแนนดิบ

ละตัวในรูปคะแนนดิบ

$b_1, b_2 \dots b_k$ = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์แต่

$X_1, X_2 \dots X_k$ = คะแนนดิบของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว

a = ค่าคงที่

2.3.7 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = $B_1Z_1 + B_2Z_2 + \dots + B_kZ_k$

การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

Z = คะแนนสมการพยากรณ์คุณภาพบริการตาม

ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน

$B_1, B_2 \dots B_k$ = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์แต่

$Z_1, Z_2 \dots Z_k$ = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว



ภาคผนวก ง

จดหมายเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและขอความร่วมมือในการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ที่ ทม 0342/ 1177 วันที่ 23 ธันวาคม 2542
 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต. หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุนหปราน

เนื่องด้วย นางสาวนารีรัตน์ รูปงาม นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต
 ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์



ที่ ทม 0342/ 1178

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

23 ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

เนื่องด้วย นางสาวนารีรัตน์ รูปงาม นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล จากพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 30 คน เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวนารีรัตน์ รูปงาม ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

