



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. 2528. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วย และพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กาญจนา บุตรธน. 2536. การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ดต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรีช สืบสนธิ์. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศณีย์ ประพทุทธิวิทยา. 2540. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- งามจิตต์ จันทรสาธิต. 2539. เส้นทางสู่คุณภาพ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4(3): 146.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. เมษายน 2537. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 38: 169-178.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. ศูนย์วิจัยและบริการธุรกิจ. พฤษภาคม 2536. โรงพยาบาลเอกชน (ตอนที่ 1). คู่แข่งธุรกิจ: 3-9.
- ชัชวาล วีรพันธ์ และคณะ. 2528. ความรับรู้ว่าตนเองป่วย การใช้บริการสาธารณสุขเมื่อเจ็บป่วยกับระบบการส่งต่อในสถานบริการสาธารณสุข จังหวัดพิษณุโลก. การประชุมสัมมนาเสนอผลงานวิจัยเพื่องานสาธารณสุขมูลฐาน ปี 2530 ครั้งที่ 5. นครปฐม: ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานอาเซียน, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชิลภาพร อินทร์อุดม. 2536. นโยบายกำหนดราคา. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- เตยหอม บุญพันธ์. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับสิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เต็มดวง เจริญสุข. 2532. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวัง กับความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2536. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นริศ สฐิตะธรรมานนท์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บังอร พิศวง และคณะ. กันยายน - ธันวาคม 2534. การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์. 6: 219-225.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. การวิเคราะห์ความแปรปรวน: ประยุกต์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร.
- เบญญา ยอดดำเนิน และคณะ. 2536. การศึกษาเชิงคุณภาพ: เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. นครปฐม: โครงการเผยแพร่ข่าวสารและการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประคอง วรรณสุด. 2538. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ ดร.สง่า.
- ปราณี โจนวิโรจน์. 2541. ภาวะผู้นำกับความเป็นเลิศด้านการบริหารของผู้บริหารโรงพยาบาลทั่วไปดีเด่น กระทรวงสาธารณสุข : กรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พินิตา ดามาพงศ์. 2520. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลต่อกิจกรรมการพยาบาล
ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พินิตา ดามาพงศ์. (21-23 สิงหาคม 2538). การตลาดบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการ
ประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาล เพื่อคุณภาพและความพึงพอใจ
ในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พินิตา คำยุ. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ทองแผ่. 2540. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน
เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2538. เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. เอกสาร
ประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณธรรม และความ
พึงพอใจในยุคแข่งขัน คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วันที่ 21-23
สิงหาคม.
- เพ็ญศรี ฉายสมบัติและคณะ. 2540. ระยะเวลาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนก
ผู้ป่วยนอก: โรงพยาบาลกระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต. วารสารกองการพยาบาล. ปีที่ 24
ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) หน้า 14-19.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์. 2537. จิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอส.ดี. เพรส.
- ยุวดี ฤาชา และคณะ 2540. การวิจัยทางการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: สยามศิลป์การพิมพ์.
- รองรัตน์ ประเสริฐสุข. 2534. การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรวดี ลือพงศ์ลักษณ์. 2535. การวิเคราะห์พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีปฏิสัมพันธ์กับ
ผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานกแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ละออ ดันศิริพันธ์ และคณะ. (กรกฎาคม-กันยายน 2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่ต่อกิจกรรมพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน.
พยาบาลสาร. 20: 1-10.
- ลาวัลย์ สมบูรณ์และคณะ. (เมษายน-มิถุนายน 2537). การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการรักษา
พยาบาลตามความคาดหวังและกิจกรรมการรักษาพยาบาลตามความเป็นจริงของ
มารดาหลังคลอดในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. พยาบาลสาร. 21: 1-9.
- วารี วณิชปัญญาพล. 2539. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และการรับรู้ของ
ผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ และ
โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล-
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาภรณ์ พานิช และมยุรี สุบุญญารักษ์. 2541. เทคนิคการสอนผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ.
พุทธชินราชเวชสาร. ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน)
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และ มะลิจิตร์ ศิริวัฒนามานนท์ (มกราคม-เมษายน 2536). ศึกษาความ
พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์.
วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์. 8: 45-55.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. 2539. คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย.
วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข. 4(3): 158-168.
- วิไล พักรักษา. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวง
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. (21-23 สิงหาคม 2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ เอกสาร
ประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และ
ความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เจริญ. 2522. ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพยาบาลหลังคลอด.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญา ลักษิตานนท์ และ งามอาจ ปทะวานิช. 2539. การบริหารการตลาด
ยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.

- สกวาดิ ดวงเด่น. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. (พฤหัสบดีที่ 4 เมษายน 2539). ผู้จัดการรายวัน: 12.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2539. Hospital Accreditation: สถานการณ์และแนวทางการพัฒนา ในประเทศไทย. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4(3): 188-195.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2537. คุณค่าพยาบาล. วารสารพยาบาล 43 (เมษายน-มิถุนายน) 99-110.
- สมจิต หนูเจริญกุล และคณะ. 2540. รูปแบบการส่งเสริมการดูแลตนเองในผู้ป่วยเบาหวาน. วารสารทางการพยาบาล. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) หน้า 115-136.
- สมชาย เรื่องศิริสุนทรณ์. (มกราคม-เมษายน 2536). บัญญัติสิทธิประการในการบริการผู้ป่วย. วารสารโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี 4: 71-72.
- สมทรง พงษ์สุวรรณ, นวลอนงค์ บุญจรรยาศิลป์ และ บังอร วิดใจบุญ. 2541. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพยาบาลต่อการบริการในโรงพยาบาลศิริราช. วารสารวิจัยทางการพยาบาล 2(1): 108-126.
- สิวลี ศิริไล. 2539. จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิระยา สัมมาวาจ. 2540. ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษา ในหอผู้ป่วยคัดลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี. รามาธิบดีสาร 3(3): 286-297.
- สุกัญญา โลจนากิจวัฒน์ และคณะ. (มกราคม-มีนาคม 2536). เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์. 13: 1-17.
- สุชา จันท์เอม. 2539. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาดา เสตพันธ์. 2530. การศึกษากิจกรรมพยาบาลด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยของพยาบาลประจำการระดับวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา-ศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดาตวง เรื่องรุจิระ. 2540. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก.

- สุภา เบญจพร และคณะ. (มกราคม-เมษายน 2538). ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดต่อเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลรามธิบดี. รามาธิบดีพยาบาลสาร. : 22-29.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล และคณะ. 2538. แนวทางของการปรับปรุงคุณภาพผลิตภาพทั่วทั้งองค์กร. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาล เพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2525. แนวทางปฏิบัติงานโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป. สำนักข่าวพาณิชย์ กรมพาณิชย์สัมพันธ์.
- องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ. 2539. การสถาปนา TQM ในโรงพยาบาลรัฐ ตอนจุดเริ่มและภาพรวม. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4(3): 148-157.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกุล. 2536. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ. สถานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐในวาระครบรอบ 60 ปี ของ นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร. กรุงเทพมหานคร: สุรสิทธิ์การพิมพ์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกุล และคณะ. 2541. ก้าวแรกของ TQM/CI ในโรงพยาบาล. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อรรถัย ปิงวงศานุรักษ์. 2540. ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรัญญา มานิตย์. 2540. การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลี วิสิทธิ์วงษ์. 2539. การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์. (มกราคม-เมษายน 2528). ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนกอายุรศาสตร์ วชิรพยาบาล. ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล. 3: 7-16.

- อาภา ยังประดิษฐ์. 2529. การศึกษาพฤติกรรมจริยธรรม แนวโน้มพฤติกรรม จริยธรรม และ
ศักยภาพพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาล
วิชาชีพในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชา
พยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารมณ อินทร์เจียว และคณะ. 2541. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนก
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางรัก. วารสารโรคติดต่อ. ปีที่ 24 ฉบับที่ 2. (เมษายน-
มิถุนายน)
- อารีย์ วิจารณ์ท์. 2536. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาล
เพชรบูรณ์. รายงานการประชุมวิชาการเรื่อง งานวิชาการ: ความก้าวหน้า
ในวิชาชีพ. ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช.
- อำไพ ยุติธรรม. 2526. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการพยาบาลตามความคิดเห็นของ
ผู้ป่วยกับระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจกรรมพยาบาล
ของผู้ป่วยและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อินทิมา ศุภสินธุ์. 2533. ตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาล
ในโรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2540. การสื่อสารในการบริการสุขภาพ. พยาบาลสาร
24 (มกราคม-มีนาคม): 1022.
- อุทุมพร จามรมาน. 2530. การพัฒนาบริการพยาบาลโดยการวิจัย. สัมมนาวิชาการ วันที่ 20-
21 ตุลาคม 2530. ณ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุไร ชำนาญค้า และคณะ. 2539. การศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรและความพึงพอใจใน
บริการของผู้มารับบริการหลังการนำคิวซีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุข
ในโรงพยาบาลยโสธร. สรรพสิทธิ์เวชสาร ปีที่ 17 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม)
หน้า 285-295.
- เอนก สุภินันท์. 2537. เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้ป่วยในแผนกโรค-
ระบบประสาทของโรงพยาบาลประสาทสงขลา. วารสารกรมการแพทย์
19 (สิงหาคม): 293-298.

ภาษาอังกฤษ

- Allananch, E.J., and Golden, B.M. Spring 1998. Patient's expectations and Values clarification : A service audi. **Nursing Adiministrations Quarterly** 12: 17-22.
- Babakus, E., et al. September 1991. *Issues in the Practice of Cosmetic Surgery : Consumers' Use of Information and Perception of Service Quality.* **Journal of Health Care Marketing** 11: 12-18.
- Bopp, K.D. March 1990. How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: a marketing perspective. **Journal of Health Care Marketing** 10: 6-15.
- Eriksen, L.R. July 1987. Patient Satisfaction: An Indicator of Nursing Care Quality. **Nursing Management** 18: 31-35.
- Eisenberg, B. Spring 1997. Customer Service in Healthcare : A New Era. **Hospital & Health Services Administration** 42 : 18-31.
- Heard, S. 1997. Quality health care: the hospital chief executive's role. **Quality in Health Care** 6 : 99-101.
- Hennessy, L.L., and Friesen, M.A. January 1994. Perception of quality of care in a minority population: A pilot study. **Journal of Nursing Care Quality**: 32-37.
- Katz R. Janet. 1997. *Providing Effective Patient Teaching.* **American Journal of Nursing** 97(5): 33-36.
- Kleinsorge, L.K. December 1991. The Silent Customers : measuring Customer Satisfaction in Nursing Homes. **Journal of Health Care Marketing** 11: 2-13.
- Kotler, P.1994. **Marketing management: Analysis planning implementation and control.** 8th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P.1997. **Marketing management: Analysis planning implementation and control.** London: Prentice-Hall International (UK) Limited.
- Leming, T. Summer 1991. Quality customer service: Nursing's new challenge. **Nursing Administration Quarterly** 15: 6-12.
- Oberst T.M. 1984. Patients Perception of Care Measurement of Quality and Satisfaction. **Cancer** 15: 2366-2375.
- 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. 1990. **Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York: Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1991. Competition and Control Processes in the Delivery of Service Quality. **Services Marketing 2nd** ed. Prentice-Hall Inc.
- Reidenbach R.E. 1990. Exploring Perceptions of Hospital Operations by a Modified SERVQUAL Approach. **Journal of Health Care Marketing 10:** 47-55.
- Rines, A.R., and Montag, M.L. 1976. **Nursing concept and nursing care.** New York: John Wiley and Son, Inc.
- Risser. 1975. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nursing care in primary care settings. **Nursing Research 24** (January): 45-51.
- Scardina, S.A. 1994. SERVQUAL: A tool for evaluating Patient Satisfaction with nursing care. **Journal of Nursing Care Quality. 8:** 38-46.
- White B.M. 1972. Importance of selected nursing activities. **Nursing Research 21** (January - February): 4-14.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง - สถานที่ทำงาน
ดร. กุลยา	ต้นติผลลาชีวะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
ดร. ไพลิน	นุฏลกิจ ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาการศึกษา สถาบันพระบรมราชชนก กรุงเทพมหานคร
นางภิญญา	หนูภักดี อาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพระบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร
นางอาริยา	สัพพะเลข ผู้อำนวยการกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร
ดร.กาญจนา	จันทร์ไทย อาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลพระบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร
นางสาวชุตินา	หฤทัย นักวิชาการพยาบาล 7 กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร
น.พ.นพพร	พงศ์ปัสัฒิตชัย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
นางกรรณิกา	จำพ็่ง พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลลพบุรี จังหวัดลพบุรี
นางปนัดดา	ปรีดา ยานนท์ พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมษายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ใช้บริการ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาวดี วรชীন นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้ และที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง” การทำวิจัยดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัยและจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นาง สุภาวดี วรชীন)

แบบสอบถามความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในและบริการที่ได้รับจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

สำหรับ
ผู้วิจัย

1. เพศของท่าน

1 () ชาย 2 () หญิง

2. สถานภาพสมรส

1 () โสด 2 () คู่ 3 () หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

3. อายุ

1 () 15-20 ปี 2 () 21-30 ปี 3 () 31-40 ปี
4 () 41-50 ปี 5 () 51-60 ปี 6 () 61 ปีขึ้นไป

4. นับถือศาสนา

1 () พุทธ 2 () คริสต์ 3 () อิสลาม
4 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ระดับการศึกษา

1 () ไม่ได้ศึกษา 2 () ป.1 - ป.6 3 () ม.1 - ม.3
4 () ม.4 - ม.6 หรือ ปวช. 5 () อนุปริญญา หรือ ปวส. 6 () บริญญาตรี หรือเทียบเท่า
7 () สูงกว่าปริญญาตรี 8 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. อาชีพ

1 () รับราชการ 2 () รัฐวิสาหกิจ 3 () รับจ้าง 4 () ธุรกิจส่วนตัว
5 () เกษตรกร 6 () ไม่ได้ประกอบอาชีพ 7 () แม่บ้าน
8 () นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต

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 บาท / เดือน ขึ้นไป

สำหรับ ผู้วิจัย

8. เข้ารับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลนี้เป็นครั้งที่
- 1 () ครั้งแรก 2 () ครั้งที่ 2 3 () ครั้งที่ 3
- 4 () มากกว่า 3 ครั้ง โปรดระบุ.....
9. ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้
- 1 () 2-7 วัน 2 () 8-14 วัน 3 () 15-21 วัน
- 4 () 21 วันขึ้นไป โปรดระบุ.....
10. ประเภทของหอผู้ป่วย
- 1 () สามัญ 2 () พิเศษรวม 3 () พิเศษเดี่ยว 4 () พิเศษ วี ไอ พี
11. แผนกที่เข้ารับการรักษายาบาล
- 1 () อายุรกรรม 2 () ศัลยกรรมทั่วไป 3 () ศัลยกรรมกระดูก
- 4 () สูติ-นรีเวชกรรม 5 () ตา หู คอ จมูก 6 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
12. เหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้
- 1 () สะดวกในการเดินทาง 2 () ประทับใจจากที่เคยมาใช้บริการครั้งก่อน
- 3 () โรงพยาบาลมีชื่อเสียง 4 () จากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล
- 5 () คนอื่นแนะนำมา 6 () ความต้องการของตนเอง
- 7 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในและบริการที่ได้รับจริง

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่า ตรงตามความคาดหวังของท่านมากน้อยเพียงไร และท่านได้รับบริการจริงมากน้อยเพียงไร แล้ววงกลม (○) ล้อมรอบหมายเลขที่ตรงกับความคาดหวังของท่านและที่ท่านได้รับจริงมากที่สุดเพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ตัวอย่าง ยิ้มแย้มทักทาย เมื่อพบท่าน 1 2 3 4 5 6 (7) 1 2 3 4 (5) 6 7

จากตัวอย่าง หากท่านวงกลมล้อมรอบหมายเลข 7 ในช่องแรก หมายความว่า ท่านคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลยิ้มแย้ม ทักทาย เมื่อพบท่านมากที่สุด และช่องที่ 2 ท่านวงกลมรอบหมายเลข 5 หมายความว่าท่านได้รับจริงค่อนข้างมาก

1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ความคาดหวัง ของท่าน (1)	บริการที่ท่าน ได้รับจริง (2)	สำหรับผู้ป่วย	
			1	2
ความสะดวกในการใช้บริการ				
1. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ชั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
2. มีประชาชนมารับบริการนอกเวลาราชการ โดยสะดวกและมีความปลอดภัย.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
3. เฟอร์นิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบและ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
4. อากาศภายในห้อง เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่งสกปรก เช่น มูล แมลง หรือสัตว์นำโรค.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
ปฏิสัมพันธ์				
5. เจ้าหน้าที่ สันทัดงาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซื่อสัตย์.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
6. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
บริการรักษาพยาบาล				
7. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้..	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
8. ให้การรักษายาบางชนิดตามกำหนดที่ควรระ บาย.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่				
9. ให้กรรมสิทธิ์และได้ใจในลักษณะเฉพาะของ ผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่ง.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
10. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
ให้ความรู้				
11. แนะนำ และมีวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง แก่ผู้สนใจรับบริการอย่างละเอียด ตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้ป่วย สามารถปฏิบัติตามได้.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
12. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทาน ยา.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		

1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ความคาดหวัง ของท่าน (1)	บริการที่ท่าน ได้รับจริง (2)	สำหรับผู้วิจัย	
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้				
13. ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
14. มีจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เพียงพอ ราคาค่ารักษาพยาบาล	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
15. อัตราการรักษารวมของบุคลากรบริการที่ได้รับ 16. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วย ทราบอย่างละเอียด.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
นางสุภาวดี วรชิน

สถาบันวิทย์บริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมษายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (พยาบาลวิชาชีพ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาวดี วรชิน นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้ และที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง” การทำวิจัยดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้ป่วยโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นาง สุภาวดี วรชิน)

แบบสอบถามการรับรู้ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลวิชาชีพ
และสามารถปฏิบัติได้จริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

	สำหรับ ผู้วิจัย
1. อายุปัจจุบัน 1 () 21-25 ปี 2 () 26-30 ปี 3 () 31-35 ปี 4 () 36-40 ปี 5 () 40 ปีขึ้นไป	
2. เพศ 1 () หญิง 2 () ชาย	
3. สถานภาพสมรส 1 () โสด 2 () คู่ 3 () หม้าย หย่า หรือ แยกกันอยู่	
4. สถานที่ทำงาน 1 () โรงพยาบาลศูนย์ 2 () โรงพยาบาลทั่วไป	
5. ระดับการศึกษาสูงสุด 1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 () ปริญญาตรี 3 () ปริญญาโทขึ้นไป	
6. ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพพยาบาล 1 () 6 เดือน-5 ปี 2 () 6-10 ปี 3 () 11-15 ปี 4 () 16-20 ปี 5 () 20 ปีขึ้นไป	
7. ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ 1 () ต่ำกว่า 1 ปี 2 () 1-5 ปี 3 () 6-10 ปี 4 () 11-15 ปี 5 () 15 ปีขึ้นไป	
8. แผนกที่ปฏิบัติงาน 1 () อายุรกรรม 2 () ศัลยกรรม 3 () สูติ-นรีเวชกรรม 4 () กุมารเวชกรรม 5 () ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน 6 () หอผู้ป่วยหนัก 7 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

ตอนที่ 2 การรับรู้ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลวิชาชีพและ
ที่ปฏิบัติจริง

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่า ตรงตามการรับรู้ตามความคาดหวังคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยของท่านมากน้อยเพียงไร และท่านสามารถปฏิบัติ
ได้จริงมากน้อยเพียงไร แล้ววงกลม (○) ล้อมรอบหมายเลขที่ตรงกับการรับรู้ตาม
ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยของท่าน และที่ท่านสามารถปฏิบัติได้จริง
มากที่สุดเพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบ
ตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ตัวอย่าง ยิ้มแย้มทักทาย เมื่อพบท่าน 1 2 3 4 5 6 (7) 1 2 3 4 (5) 6 7
จากตัวอย่าง หากท่านวงกลมล้อมรอบหมายเลข 7 ในช่องแรก หมายความว่า ท่านรับรู้ความคาดหวัง
คุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยต่อการยิ้มแย้ม ทักทาย ของบุคลากรพยาบาลมากที่สุด
และช่องที่ 2 ท่านวงกลมล้อมรอบหมายเลข 5 หมายความว่าท่านสามารถปฏิบัติได้จริงค่อนข้างมาก

1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ที่ท่านรับรู้ (1)	ที่ท่านสามารถ ปฏิบัติได้จริง (2)	สำหรับผู้วิจัย	
			1	2
1. ความสะดวกในการใช้บริการ ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ชั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
2. ความเป็นรูปธรรมของบริการ เฟอร์นิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบและ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
3. ความสะอาดปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ บริการรถเข็น บริการพัดลม บริการเตียงนอน บริการเตียงเอน.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		

1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ที่ท่านรับรู้ (1)	ที่ท่านสามารถ ปฏิบัติได้จริง (2)	สำหรับผู้วิจัย	
			1	2
ปฏิสัมพันธ์				
5. เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รวเรียง	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
6. เจ้าหน้าที่เจียน ควบคุมอารมณ์ได้.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
บริการรักษาพยาบาล				
7. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้..	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
8. ให้ตรวจรักษาพยาบาลหลาย ตามเกณฑ์นัดที่ควรจะ				
หาย.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่				
9. ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของ				
ผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
10. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
ให้ความรู้				
11. แนะนำ และมีวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง				
เหมาะสมกับโรคให้ผู้ป่วย อย่างละเอียด				
ตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายจากผู้ป่วย				
สามารถปฏิบัติได้.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
12. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทาน				
ยา.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้				
13. ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมี				
ความรู้ ความเชี่ยวชาญ.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
14. มีจำนวน แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เพียงพอ	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
ราคาค่ารักษาพยาบาล				
15. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		
16. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วย				
ทราบอย่างละเอียด.....	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7		

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
นางสุภาวดี วรชื่น



ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2535)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง

K = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) มีสูตร ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2534)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = จำนวนตัวอย่างประชากร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2534)

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum X^2$ = ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละจำนวน

N = จำนวนตัวอย่างประชากร

4. สถิติทดสอบที (t-test statistic) ใช้สูตร ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2534)

4.1 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เมื่อความแปรปรวนเท่ากัน

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

4.2 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เมื่อความแปรปรวนไม่เท่ากัน

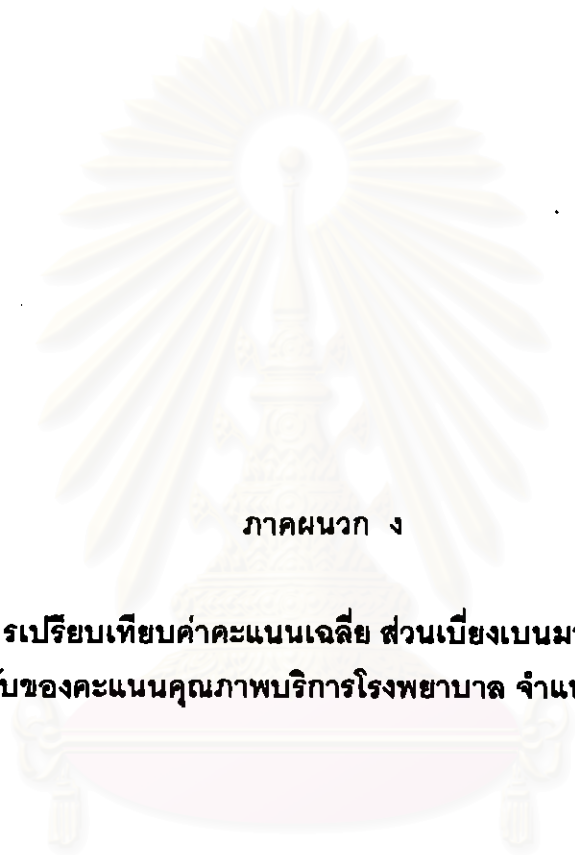
$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยมี } df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 + 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 + 1}}$$

เมื่อ \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ



ภาคผนวก ง

**การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับของคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน จำแนกตามรายชื่อ

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน (n = 397)						t
	คาดหวังบริการ		ระดับ	รับรู้บริการ		ระดับ	
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D		
ความสะดวกในการใช้บริการ							
1. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน	5.40	1.61	ค่อนข้างมาก	5.35	2.72	ค่อนข้างมาก	0.32
2. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	5.62	1.40	มาก	5.19	1.37	ค่อนข้างมาก	5.36*
3. บริการครบทุกอย่างในบริเวณเดียวกัน	5.59	1.29	มาก	5.04	1.26	ค่อนข้างมาก	7.46*
4. มีการนัดตรวจล่วงหน้า	5.43	1.53	ค่อนข้างมาก	4.85	1.56	ค่อนข้างมาก	6.80*
ความเป็นรูปธรรมของบริการ							
5. เฟอร์นิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม	5.60	1.32	มาก	5.09	1.38	ค่อนข้างมาก	6.57*
6. อาคาร สถานที่โอถง เป็นระเบียบ	5.68	1.38	มาก	5.25	1.46	ค่อนข้างมาก	5.34*
7. ห้องพักกว้างขวาง อากาศโปร่ง	5.60	1.31	มาก	5.05	1.46	ค่อนข้างมาก	7.08*
8. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	5.97	1.19	มาก	5.39	1.25	ค่อนข้างมาก	7.85*
9. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวก	5.95	1.24	มาก	5.55	1.30	มาก	5.74*
10. มีเครื่องอำนวยความสะดวก	5.64	1.42	มาก	5.02	1.46	ค่อนข้างมาก	7.60*
11. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด	5.73	1.29	มาก	5.20	1.38	ค่อนข้างมาก	6.75*
12. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อน	5.00	1.82	ค่อนข้างมาก	4.04	1.76	ปานกลาง	9.59*
13. มีอาหารร้อน ๆ ที่อร่อยถูกปาก	5.36	1.51	ค่อนข้างมาก	4.56	1.57	ค่อนข้างมาก	9.04*
14. เตียงนอน ผ้าปู ปลอกหมอนสะอาด	5.84	1.26	มาก	5.37	1.34	ค่อนข้างมาก	6.02*
15. เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ	6.90	1.11	มากที่สุด	5.94	1.11	มาก	2.17*
16. มีแผนผัง เครื่องหมาย บอกทิศทาง	5.88	1.24	มาก	5.54	1.34	มาก	4.73*
17. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการ	5.34	1.62	ค่อนข้างมาก	4.28	1.73	ปานกลาง	10.88*
18. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอ	5.55	1.50	มาก	4.58	1.53	ค่อนข้างมาก	10.45*
19. มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	4.87	1.79	ค่อนข้างมาก	3.71	1.71	ปานกลาง	11.29*
20. มีที่จอดรถเพียงพอ	5.42	1.56	ค่อนข้างมาก	4.37	1.75	ปานกลาง	10.47*
21. มีเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการ	5.24	1.51	ค่อนข้างมาก	4.62	1.48	ค่อนข้างมาก	7.74*
ปฏิสัมพันธ์							
22. เจ้าหน้าที่สันทัดขึ้น ยิ้มแย้ม	5.88	1.30	มาก	5.39	1.38	ค่อนข้างมาก	6.74*
23. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	5.83	1.32	มาก	5.42	1.31	ค่อนข้างมาก	5.70*

ตารางที่ 9 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	คาดหวังบริการ		ผู้ป่วยใน (n = 397)		รับบริการ		ระดับ	t
	\bar{X}	S.D	ระดับ	ระดับ				
				\bar{X}	S.D			
24. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ	5.90	1.23	มาก	5.67	2.78	มาก	1.62	
25. ทักทาย โอบอ้อมอารีย์	5.82	1.32	มาก	5.63	1.28	มาก	2.57*	
26. มีความกระตือรือร้น และเต็มใจ	5.91	1.18	มาก	5.50	1.25	มาก	6.00*	
27. ดูและเอาใจใส่ คอยสังเกต	5.80	1.31	มาก	5.41	1.30	ค่อนข้างมาก	5.53*	
28. เห็นใจ เข้าใจ เมตตา เอื้ออาทร	5.67	1.30	มาก	5.27	1.26	ค่อนข้างมาก	5.52*	
29. ปลอดภัยให้กำลังใจ	5.75	1.28	มาก	5.29	1.29	ค่อนข้างมาก	6.06*	
30. แสดงความจริงใจ และสนใจ	5.68	1.29	มาก	5.25	1.29	ค่อนข้างมาก	5.48*	
31. ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วย	5.62	1.34	มาก	5.27	1.34	ค่อนข้างมาก	4.42*	
32. มีอารมณ์ขันที่ช่วยคลายเครียด	5.47	1.44	ค่อนข้างมาก	4.92	1.48	ค่อนข้างมาก	7.22*	
บริการรักษาพยาบาล								
33. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงเวลา	5.81	1.27	มาก	5.16	1.44	ค่อนข้างมาก	8.39*	
34. ให้การรักษาพยาบาลหาย	5.81	1.25	มาก	5.28	1.24	ค่อนข้างมาก	7.62*	
35. ช่วยบรรเทาอาการปวด	5.71	1.29	มาก	5.15	1.33	ค่อนข้างมาก	7.78*	
36. พร้อมทั้งจะให้การช่วยเหลือรักษา	5.87	1.18	มาก	5.40	1.21	ค่อนข้างมาก	6.81*	
37. รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	5.93	1.15	มาก	5.73	2.87	มาก	1.36	
38. มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	5.99	1.17	มาก	5.67	1.23	มาก	4.83*	
39. ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียด	5.94	1.21	มาก	5.55	1.24	มาก	5.27*	
40. รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง	5.95	1.24	มาก	5.54	1.20	มาก	5.77*	
41. ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล	5.82	1.31	มาก	5.46	1.18	ค่อนข้างมาก	5.04*	
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่								
42. ให้ความสำคัญและใส่ใจ	5.73	1.31	มาก	5.36	1.18	ค่อนข้างมาก	4.98*	
43. ให้บริการอย่างเสมอภาค	5.93	1.32	มาก	5.55	1.34	มาก	4.97*	
44. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย	5.81	1.35	มาก	5.53	1.26	มาก	4.01*	
45. ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย	5.70	1.29	มาก	5.51	1.18	มาก	2.80*	
46. ไม่ก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัว	5.84	1.27	มาก	5.58	1.24	มาก	3.85*	
47. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาล	5.83	1.22	มาก	5.41	1.24	ค่อนข้างมาก	5.95*	
48. ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษา	5.68	1.32	มาก	5.10	1.33	ค่อนข้างมาก	7.97*	

ตารางที่ 9 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน (n = 397)						ระดับ	t
	คาดหวังบริการ		ระดับ	รับบริการ				
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
49. บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง	5.93	1.20	มาก	5.63	1.24	มาก	4.39*	
50. ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน	6.05	1.20	มาก	5.70	1.28	มาก	4.94*	
51. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน	5.67	1.27	มาก	5.18	1.30	ค่อนข้างมาก	7.09*	
การให้ความรู้								
52. แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติ	5.79	1.25	มาก	5.34	1.28	ค่อนข้างมาก	6.16*	
53. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ	5.76	1.29	มาก	5.21	1.37	ค่อนข้างมาก	7.49*	
54. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ	5.64	1.35	มาก	5.10	1.35	ค่อนข้างมาก	7.22*	
55. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษา	5.72	1.32	มาก	5.16	1.36	ค่อนข้างมาก	6.88*	
56. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา	5.69	1.28	มาก	5.25	1.24	ค่อนข้างมาก	5.70*	
57. ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมาก ๆ	5.50	1.37	มาก	4.87	1.34	ค่อนข้างมาก	7.96*	
58. เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยังใจได้	5.69	1.28	มาก	5.20	1.28	ค่อนข้างมาก	6.80*	
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้								
59. ทีมแพทย์ พยาบาล เชี่ยวชาญ	6.00	1.14	มาก	5.73	1.15	มาก	-3.83*	
60. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เพียงพอ	5.92	1.22	มาก	5.38	1.31	ค่อนข้างมาก	7.14*	
61. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจ	6.03	1.11	มาก	5.73	1.06	มาก	4.45*	
62. วินิจฉัยและรักษาพยาบาลถูกต้อง	5.96	1.17	มาก	5.61	1.19	มาก	5.05*	
63. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน	6.05	1.11	มาก	5.69	1.10	มาก	5.88*	
64. โรงพยาบาลมีความสามารถ	5.92	1.22	มาก	5.55	1.21	มาก	5.24*	
65. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าโรคจะทุเลา	5.85	1.17	มาก	5.60	1.12	มาก	3.60*	
66. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าปลอดภัยจากโรคแทรก	5.86	1.24	มาก	5.47	1.20	ค่อนข้างมาก	5.49*	
67. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่น่าเชื่อถือ	5.91	1.23	มาก	5.63	1.22	มาก	4.01*	
ราคาค่ารักษาพยาบาล								
68. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่า	5.89	1.21	มาก	5.45	1.24	ค่อนข้างมาก	6.21*	
69. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษา	5.75	1.36	มาก	5.19	1.46	ค่อนข้างมาก	7.48*	
70. สะดวกในการชำระค่ารักษา	5.84	1.30	มาก	5.37	1.28	ค่อนข้างมาก	6.56*	
71. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาล	5.86	1.45	มาก	5.21	1.48	ค่อนข้างมาก	5.69*	

ตารางที่ 9 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	คาดหวังบริการ		ผู้ป่วยใน (n = 397)		ได้รับบริการ		ระดับ	t
			ระดับ					
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
72. สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษา	5.45	1.57	ค่อนข้างมาก	4.55	1.73	ค่อนข้างมาก	9.08*	
73. ปรึกษาหารือเรื่องค่ารักษาพยาบาล	5.74	1.40	มาก	5.22	1.47	ค่อนข้างมาก	6.30*	
74. มีเอกสารบอกรายการ เบิกค่ารักษา	5.72	1.39	มาก	5.25	1.51	ค่อนข้างมาก	6.06*	

*P < .05

สถาบันวิทย์บริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง กับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของ
ผู้ป่วยใน จำแนกตามรายชื่อ

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน คาดหวัง		ระดับ	พยาบาลประจำการ รับรู้ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		ระดับ	t
	(n = 397)			(n = 380)			
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D		
ความสะดวกในการใช้บริการ							
1. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน	5.40	1.61	ค่อนข้างมาก	5.57	1.51	มาก	1.52
2. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	5.62	1.40	มาก	5.50	1.58	มาก	1.14
3. บริการครบทุกอย่างในบริเวณเดียวกัน	5.59	1.29	มาก	5.36	1.60	ค่อนข้างมาก	2.18*
4. มีการนัดตรวจล่วงหน้า	5.43	1.53	ค่อนข้างมาก	4.94	1.83	ค่อนข้างมาก	4.06*
ความเป็นรูปธรรมของบริการ							
5. เฟอรินิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม	5.60	1.32	มาก	5.20	1.42	ค่อนข้างมาก	4.08*
6. อาคาร สถานที่โอเอิง เป็นระเบียบ	5.68	1.38	มาก	5.61	2.41	มาก	0.53
7. ห้องพักรักษาตัว อากาศโปร่ง	5.60	1.31	มาก	5.38	1.51	ค่อนข้างมาก	2.22*
8. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	5.97	1.19	มาก	5.65	1.37	ค่อนข้างมาก	3.50*
9. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวก	5.95	1.24	มาก	5.64	1.39	ค่อนข้างมาก	3.30*
10. มีเครื่องอำนวยความสะดวก	5.64	1.42	มาก	5.58	1.44	ค่อนข้างมาก	0.54
11. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด	5.73	1.29	มาก	5.56	1.39	ค่อนข้างมาก	1.75
12. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อน	5.00	1.82	ค่อนข้างมาก	4.68	1.90	ค่อนข้างมาก	2.41*
13. มีอาหารร้อน ๆ ที่อร่อยถูกปาก	5.36	1.51	ค่อนข้างมาก	4.97	1.72	ค่อนข้างมาก	3.35*
14. เตียงนอน ผ้าปู ปลอกหมอนสะอาด	5.84	1.26	มาก	5.48	1.39	ค่อนข้างมาก	3.72*
15. เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ	6.09	1.10	มาก	5.87	1.16	มาก	2.68*
16. มีแผนผัง เครื่องหมาย บอกทิศทาง	5.88	1.24	มาก	5.74	1.42	มาก	1.48
17. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการ	5.34	1.62	ค่อนข้างมาก	4.67	2.03	ค่อนข้างมาก	5.08*
18. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอ	5.55	1.50	มาก	5.27	1.67	ค่อนข้างมาก	2.44*
19. มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	4.87	1.79	ค่อนข้างมาก	4.34	2.11	ปานกลาง	3.72*
20. มีที่จอดรถเพียงพอ	5.42	1.56	ค่อนข้างมาก	4.81	2.06	ค่อนข้างมาก	4.69*
21. มีเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิสัมพันธ์	5.24	1.51	ค่อนข้างมาก	5.09	1.55	ค่อนข้างมาก	1.41
22. เจ้าหน้าที่สีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม	5.88	1.30	มาก	5.64	1.36	มาก	2.51*

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน คาดหวัง		ระดับ	พยาบาลประจำการ รับรู้ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		ระดับ	t
	(n = 397)			(n = 380)			
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D		
23. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	5.83	1.32	มาก	5.62	1.38	มาก	2.12*
24. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ	5.90	1.23	มาก	5.75	1.31	มาก	1.64
25. ทักทาย โอบอ้อมอารีย์	5.82	1.32	มาก	5.72	1.34	มาก	1.02
26. มีความกระตือรือร้น และเต็มใจ	5.91	1.18	มาก	6.03	3.82	มาก	0.60
27. ดูและเอาใจใส่ คอยสังเกต	5.80	1.31	มาก	5.77	1.27	มาก	0.32
28. เห็นใจ เข้าใจ เมตตา เอื้ออาทร	5.67	1.30	มาก	5.82	1.22	มาก	1.67
29. ปลอบโยนให้กำลังใจ	5.75	1.28	มาก	5.81	1.22	มาก	.064
30. แสดงความจริงใจ และสนใจ	5.68	1.29	มาก	5.81	1.22	มาก	1.53
31. ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วย	5.62	1.34	มาก	5.78	1.20	มาก	1.74
32. มีอารมณ์ขันที่ช่วยคลายเครียด	5.47	1.44	ค่อนข้างมาก	5.54	1.31	มาก	0.69
บริการรักษาพยาบาล							
33. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงเวลา	5.81	1.27	มาก	5.44	1.74	ค่อนข้างมาก	3.36*
34. ให้การรักษาพยาบาลหาย	5.81	1.25	มาก	5.75	1.29	มาก	0.67
35. ช่วยบรรเทาอาการปวด	5.71	1.29	มาก	5.77	1.23	มาก	0.58
36. พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือรักษา	5.87	1.18	มาก	5.97	1.16	มาก	1.21
37. รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	5.93	1.15	มาก	6.01	1.15	มาก	0.98
38. มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	5.99	1.17	มาก	6.02	1.14	มาก	0.31
39. ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียด	5.94	1.21	มาก	5.71	1.39	มาก	2.48*
40. รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง	5.95	1.24	มาก	5.91	1.23	มาก	0.47
41. ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล	5.82	1.31	มาก	5.84	1.21	มาก	0.17
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่							
42. ให้ความสำคัญและใส่ใจ	5.73	1.31	มาก	5.93	1.19	มาก	2.23*
43. ให้บริการอย่างเสมอภาค	5.93	1.32	มาก	6.08	1.12	มาก	1.70
44. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย	5.81	1.35	มาก	6.14	1.13	มาก	3.69*
45. ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย	5.70	1.29	มาก	5.89	1.10	มาก	2.22*
46. ไม่ก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัว	5.84	1.27	มาก	6.06	1.10	มาก	2.56*

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน คาดหวัง		ระดับ	พยาบาลประจำการ รับรู้ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		ระดับ	t
	(n = 397)			(n = 380)			
	Χ	S.D		Χ	S.D		
47. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาล	5.83	1.22	มาก	5.88	1.22	มาก	0.55
48. ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษา	5.68	1.32	มาก	5.83	1.26	มาก	1.55
49. บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง	5.93	1.20	มาก	6.10	1.08	มาก	2.11*
50. ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน	6.05	1.20	มาก	6.28	1.06	มาก	2.84*
51. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน	5.67	1.27	มาก	5.86	1.20	มาก	2.08*
การให้ความรู้							
52. แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติ	5.79	1.25	มาก	5.94	1.11	มาก	1.78
53. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ	5.76	1.29	มาก	5.86	1.23	มาก	1.14
54. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ	5.64	1.35	มาก	5.82	1.18	มาก	1.99
55. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษา	5.72	1.32	มาก	5.82	1.23	มาก	1.10
56. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา	5.69	1.28	มาก	5.88	1.20	มาก	2.14
57. ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมาก ๆ	5.50	1.37	มาก	5.68	1.27	มาก	1.93
58. เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยังใจได้	5.69	1.28	มาก	5.81	1.24	มาก	1.27
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้							
59. ทีมแพทย์ พยาบาล เชี่ยวชาญ	6.00	1.14	มาก	5.96	1.16	มาก	0.45
60. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เพียงพอ	5.92	1.22	มาก	5.63	1.49	มาก	2.94*
61. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจ	6.03	1.11	มาก	6.04	1.09	มาก	0.18
62. วินิจฉัยและรักษาพยาบาลถูกต้อง	5.96	1.17	มาก	5.83	1.19	มาก	1.54
63. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน	6.05	1.11	มาก	5.96	1.06	มาก	1.22
64. โรงพยาบาลมีความสามารถ	5.92	1.22	มาก	6.01	1.05	มาก	1.09
65. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าโรคจะทุเลา	5.85	1.17	มาก	5.95	1.12	มาก	1.23
66. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าปลอดภัยจากโรคแทรก	5.86	1.24	มาก	5.88	1.16	มาก	0.23
67. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่น่าเชื่อถือ ราคาค่ารักษาพยาบาล	5.91	1.23	มาก	5.95	1.12	มาก	0.45
68. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่า	5.89	1.21	มาก	5.92	1.22	มาก	0.37
69. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษา	5.75	1.36	มาก	5.61	1.56	มาก	1.34

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน คาดหวัง		ระดับ	พยาบาลประจำการ รับรู้ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		ระดับ	t
	(n = 397)			(n = 380)			
	χ	S.D		χ	S.D		
70. สะดวกในการชำระค่ารักษา	5.84	1.30	มาก	5.81	1.27	มาก	0.39
71. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาล	5.66	1.45	มาก	5.97	1.17	มาก	3.23*
72. สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษา	5.45	1.57	มาก	5.60	1.54	มาก	1.33
73. ปรีกษาหาหรือเรื่องค่ารักษาพยาบาล	5.74	1.40	มาก	5.89	1.28	มาก	1.65
74. มีเอกสารบอกรายการ เบิกค่ารักษา	5.72	1.39	มาก	5.69	1.41	มาก	0.26

* P < .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ กับที่ปฏิบัติจริง
จำแนกตามรายชื่อ

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ (n = 380)						ระดับ	t
	รับรู้ ความคาดหวัง		ระดับ	ปฏิบัติได้จริง				
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
ความสะดวกในการใช้บริการ								
1. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน	5.57	1.51	มาก	4.73	1.26	ค่อนข้างมาก	9.27*	
2. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	5.50	1.58	มาก	4.54	1.46	ค่อนข้างมาก	11.25*	
3. บริการครบทุกอย่างในบริเวณเดียวกัน	5.36	1.60	ค่อนข้างมาก	4.37	1.45	ปานกลาง	10.67*	
4. มีการนัดตรวจล่วงหน้า	4.94	1.83	ค่อนข้างมาก	4.01	1.71	ปานกลาง	8.85*	
ความเป็นรูปธรรมของบริการ								
5. เฟอรินเจอร์ ทันสมัย สวยงาม	5.20	1.42	ค่อนข้างมาก	4.34	1.33	ปานกลาง	10.52*	
6. อาคาร สถานที่โอ่โง่ง เป็นระเบียบ	5.61	2.41	มาก	4.54	1.23	ค่อนข้างมาก	8.12*	
7. ห้องพักรักษาพยาบาล อากาศโปร่ง	5.38	1.51	ค่อนข้างมาก	4.43	1.30	ปานกลาง	10.70*	
8. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	5.65	1.37	มาก	4.69	1.20	ค่อนข้างมาก	12.50*	
9. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวก	5.64	1.39	มาก	4.70	1.41	ค่อนข้างมาก	11.33*	
10. มีเครื่องอำนวยความสะดวก	5.58	1.44	มาก	4.61	1.37	ค่อนข้างมาก	11.84*	
11. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด	5.56	1.39	มาก	4.51	1.40	ค่อนข้างมาก	12.52*	
12. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อน	4.68	1.90	ค่อนข้างมาก	3.81	1.69	น้อย	8.46*	
13. มีอาหารร้อน ๆ ที่อร่อยถูกปาก	4.97	1.72	ค่อนข้างมาก	3.89	1.51	น้อย	10.95*	
14. เตียงนอน ผ้าปู ปลอกหมอนสะอาด	5.48	1.39	ค่อนข้างมาก	4.56	1.33	ค่อนข้างมาก	11.22*	
15. เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ	5.87	1.16	มาก	5.28	1.19	ค่อนข้างมาก	8.52*	
16. มีแผนผัง เครื่องหมาย บอกทิศทาง	5.74	1.42	มาก	4.91	1.37	ค่อนข้างมาก	10.03*	
17. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการ	4.67	2.03	ค่อนข้างมาก	3.54	1.76	ปานกลาง	10.08*	
18. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอ	5.27	1.68	ค่อนข้างมาก	4.30	1.48	ปานกลาง	10.14*	
19. มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	4.34	2.11	ปานกลาง	3.19	1.85	น้อย	9.66*	
20. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.81	2.06	ค่อนข้างมาก	3.54	1.66	ปานกลาง	11.03*	
21. มีเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการ	5.09	1.55	ค่อนข้างมาก	4.13	1.44	ปานกลาง	10.28*	
ปฏิสัมพันธ์								
22. เจ้าหน้าที่สันทัดสิน ยิ้มแย้ม	5.64	1.36	มาก	4.69	1.20	ค่อนข้างมาก	11.72*	

ตารางที่ 11 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ (n = 380)						ระดับ	t
	รับรู้ ความคาดหวัง		ระดับ	ปฏิบัติได้จริง		ระดับ		
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
23. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	5.62	1.38	มาก	4.64	1.21	ค่อนข้างมาก	11.63*	
24. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ	5.75	1.31	มาก	4.82	1.08	ค่อนข้างมาก	12.17*	
25. ทักทาย โอบอ้อมอารีย์	5.72	1.34	มาก	4.90	1.09	ค่อนข้างมาก	10.68*	
26. มีความกระตือรือร้น และเต็มใจ	6.03	3.82	มาก	4.96	1.19	ค่อนข้างมาก	5.31*	
27. ดูและเอาใจใส่ คอยสังเกต	5.77	1.27	มาก	4.94	1.17	ค่อนข้างมาก	10.99*	
28. เห็นใจ เข้าใจ เมตตา เอื้ออาทร	5.82	1.22	มาก	4.94	1.15	ค่อนข้างมาก	12.21*	
29. ปลอดภัยให้กำลังใจ	5.81	1.22	มาก	4.97	1.08	ค่อนข้างมาก	11.80*	
30. แสดงความจริงใจ และสนใจ	5.81	1.22	มาก	4.95	1.16	ค่อนข้างมาก	11.82*	
31. ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วย	5.78	1.20	มาก	5.16	1.17	ค่อนข้างมาก	9.14*	
32. มีอารมณ์ขันที่ช่วยคลายเครียด	5.54	1.31	มาก	4.75	1.29	ค่อนข้างมาก	9.91*	
บริการรักษาพยาบาล								
33. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงเวลา	5.44	1.74	ค่อนข้างมาก	4.05	1.46	ปานกลาง	13.16*	
34. ให้การรักษาพยาบาลหาย	5.75	1.29	มาก	4.77	1.06	ค่อนข้างมาก	13.82*	
35. ช่วยบรรเทาอาการปวด	5.77	1.23	มาก	4.88	1.11	ค่อนข้างมาก	12.64*	
36. พร้อมทั้งจะให้การช่วยเหลือรักษา	5.97	1.16	มาก	5.30	1.09	ค่อนข้างมาก	10.31*	
37. รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	6.01	1.15	มาก	5.37	1.02	ค่อนข้างมาก	10.74*	
38. มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	6.02	1.14	มาก	5.49	1.14	ค่อนข้างมาก	7.81*	
39. ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียด	5.71	1.39	มาก	4.91	1.22	ค่อนข้างมาก	10.43*	
40. รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง	5.91	1.23	มาก	5.18	1.15	ค่อนข้างมาก	10.55*	
41. ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล	5.84	1.21	มาก	5.18	1.08	ค่อนข้างมาก	10.23*	
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่								
42. ให้ความสำคัญและใส่ใจ	5.93	1.19	มาก	5.33	1.18	ค่อนข้างมาก	9.12*	
43. ให้บริการอย่างเสมอภาค	6.08	1.12	มาก	5.68	2.81	มาก	2.70*	
44. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย	6.14	1.13	มาก	5.75	1.14	มาก	6.15*	
45. ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย	5.89	1.10	มาก	5.30	1.13	ค่อนข้างมาก	9.02*	

ตารางที่ 11 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ (n = 380)						ระดับ	t
	รับรู้		ระดับ	ปฏิบัติได้จริง				
	ความคาดหวัง	ระดับ		ปฏิบัติได้จริง	ระดับ			
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
46. ไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัว	6.06	1.10	มาก	5.65	1.12	มาก	6.52*	
47. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาล	5.88	1.22	มาก	5.23	1.16	ค่อนข้างมาก	9.73*	
48. ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษา	5.83	1.26	มาก	5.18	1.27	ค่อนข้างมาก	9.31*	
49. บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง	6.10	1.08	มาก	5.73	1.12	มาก	6.01*	
50. ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน	6.28	1.06	มาก	5.88	1.11	มาก	7.13*	
51. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน	5.86	1.20	มาก	5.30	1.15	ค่อนข้างมาก	7.88*	
การให้ความรู้								
52. แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติ	5.94	1.11	มาก	5.35	1.08	ค่อนข้างมาก	8.73*	
53. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ	5.86	1.23	มาก	5.16	1.23	ค่อนข้างมาก	9.89*	
54. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ	5.82	1.18	มาก	5.11	1.15	ค่อนข้างมาก	10.43*	
55. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษา	5.82	1.23	มาก	5.08	1.20	ค่อนข้างมาก	10.00*	
56. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา	5.88	1.20	มาก	5.22	1.22	ค่อนข้างมาก	9.39*	
57. ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมาก ๆ	5.88	1.27	มาก	4.78	1.30	ค่อนข้างมาก	12.36*	
58. เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยังใจได้	5.81	1.24	มาก	5.04	1.13	ค่อนข้างมาก	10.97*	
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้								
59. ทีมแพทย์ พยาบาล เชี่ยวชาญ	5.96	1.16	มาก	5.24	1.09	ค่อนข้างมาก	11.14*	
60. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เพียงพอ	5.63	1.49	มาก	4.50	1.42	ค่อนข้างมาก	12.20*	
61. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจ	6.04	1.09	มาก	5.41	1.10	ค่อนข้างมาก	9.84*	
62. วินิจฉัยและรักษาพยาบาลถูกต้อง	5.83	1.19	มาก	5.05	1.05	ค่อนข้างมาก	11.72*	
63. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน	5.96	1.06	มาก	5.28	1.04	ค่อนข้างมาก	10.89*	
64. โรงพยาบาลมีความสามารถ	6.01	1.05	มาก	5.43	1.04	ค่อนข้างมาก	9.24*	
65. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าโรคจะทุเลา	5.95	1.12	มาก	5.38	0.90	ค่อนข้างมาก	9.42*	
66. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าปลอดภัยจากโรคแทรก	5.88	1.16	มาก	5.28	0.99	ค่อนข้างมาก	9.86*	
67. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่น่าเชื่อถือ	5.95	1.12	มาก	5.40	0.97	ค่อนข้างมาก	8.85*	
ราคาค่ารักษาพยาบาล								
68. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่า	5.92	1.22	มาก	5.26	1.13	ค่อนข้างมาก	9.85*	

ตารางที่ 11 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ (n = 380)						ระดับ	t
	รับรู้ ความคาดหวัง		ระดับ	ปฏิบัติได้จริง		ระดับ		
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
69. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษา	5.61	1.56	มาก	4.49	1.70	ปานกลาง	11.79*	
70. สะดวกในการชำระค่ารักษา	5.81	1.27	มาก	4.90	1.33	ค่อนข้างมาก	10.57*	
71. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาล	5.97	1.17	มาก	5.38	1.29	ค่อนข้างมาก	8.59*	
72. สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษา	5.60	1.54	มาก	4.60	1.87	ค่อนข้างมาก	10.32*	
73. ปรึกษาหารือเรื่องค่ารักษาพยาบาล	5.89	1.28	มาก	5.70	1.13	ค่อนข้างมาก	2.75*	
74. มีเอกสารบอกรายการ เบิกค่ารักษา	5.69	1.41	มาก	4.78	1.76	ค่อนข้างมาก	10.04*	

*P < .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ จำแนกตามรายชื่อ

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ ปฏิบัติจริง (n = 380)		ระดับ	ผู้ป่วยในรับรู้ (n = 397)		ระดับ	t
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D		
	ความสะดวกในการใช้บริการ						
1. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน	4.73	1.26	ค่อนข้างมาก	5.35	2.72	ค่อนข้างมาก	4.02*
2. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	4.54	1.46	ค่อนข้างมาก	5.19	1.37	ค่อนข้างมาก	6.39*
3. บริการครบทุกอย่างในบริเวณเดียวกัน	4.37	1.45	ปานกลาง	5.04	1.26	ค่อนข้างมาก	6.78*
4. มีการนัดตรวจล่วงหน้า	4.01	1.71	ปานกลาง	4.85	1.56	ค่อนข้างมาก	7.16*
ความเป็นรูปธรรมของบริการ							
5. เฟอรินิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม	4.34	1.33	ปานกลาง	5.09	1.38	ค่อนข้างมาก	7.66*
6. อาคาร สถานที่โอถง เป็นระเบียบ	4.54	1.23	ค่อนข้างมาก	5.25	1.46	ค่อนข้างมาก	7.33*
7. ห้องพักกว้างขวาง อากาศโปร่ง	4.43	1.30	ปานกลาง	5.06	1.38	ค่อนข้างมาก	6.60*
8. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	4.69	1.20	ค่อนข้างมาก	5.39	1.25	ค่อนข้างมาก	8.01*
9. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวก	4.70	1.41	ค่อนข้างมาก	5.55	1.30	มาก	8.72
10. มีเครื่องอำนวยความสะดวก	4.61	1.37	ค่อนข้างมาก	5.02	1.46	ค่อนข้างมาก	4.03*
11. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด	4.51	1.40	ค่อนข้างมาก	5.20	1.38	ค่อนข้างมาก	6.84*
12. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อน	3.81	1.69	ปานกลาง	4.04	1.76	ปานกลาง	1.85
13. มีอาหารร้อน ๆ ที่อร่อยถูกปาก	3.89	1.51	ปานกลาง	4.56	1.57	ค่อนข้างมาก	6.06*
14. เตียงนอน ผ้าปู ปลอกหมอนสะอาด	4.56	1.33	ค่อนข้างมาก	5.37	1.34	ค่อนข้างมาก	8.47*
15. เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ	5.28	1.19	ค่อนข้างมาก	5.94	1.11	มาก	8.03*
16. มีแผนผัง เครื่องหมาย บอกทิศทาง	4.91	1.37	ค่อนข้างมาก	5.54	1.34	มาก	6.44*
17. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการ	3.54	1.76	ปานกลาง	4.28	1.73	ปานกลาง	5.88*
18. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอ	4.30	1.48	ปานกลาง	4.58	1.53	ค่อนข้างมาก	2.64*
19. มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	3.19	1.85	น้อย	3.71	1.71	ปานกลาง	4.10*
20. มีที่จอดรถเพียงพอ	3.54	1.66	ปานกลาง	4.37	1.75	ปานกลาง	6.73*
21. มีเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการ ปฏิสัมพันธ์	4.13	1.44	ปานกลาง	4.62	1.48	ค่อนข้างมาก	4.65*
22. เจ้าหน้าที่สีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม	4.69	1.20	ค่อนข้างมาก	5.39	1.38	ค่อนข้างมาก	7.47*

ตารางที่ 12 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ ปฏิบัติจริง (n = 380)		ระดับ	ผู้ป่วยในรับรู้ (n = 397)		ระดับ	t
	χ	S.D		χ	S.D		
	23. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	4.64		1.21	ค่อนข้างมาก		
24. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ	4.82	1.08	ค่อนข้างมาก	5.67	2.78	มาก	5.58*
25. ทักทาย โอบอ้อมอารีย์	4.90	1.09	ค่อนข้างมาก	5.63	1.28	มาก	8.52*
26. มีความกระตือรือร้น และเต็มใจ	4.96	1.19	ค่อนข้างมาก	5.50	1.25	มาก	6.14*
27. ตูและเอาใจใส่ คอยสังเกต	4.94	1.17	ค่อนข้างมาก	5.41	1.30	ค่อนข้างมาก	5.25*
28. เห็นใจ เข้าใจ เมตตา เชื้ออาทร	4.95	1.15	ค่อนข้างมาก	5.27	1.26	ค่อนข้างมาก	3.63*
29. ปัดบอโยนให้กำลังใจ	4.97	1.08	ค่อนข้างมาก	5.29	1.29	ค่อนข้างมาก	3.83*
30. แสดงความจริงใจ และสนใจ	4.95	1.16	ค่อนข้างมาก	5.25	1.29	ค่อนข้างมาก	3.40*
31. ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วย	5.16	1.17	ค่อนข้างมาก	5.27	1.34	ค่อนข้างมาก	1.15
32. มีอารมณ์ขันที่ช่วยคลายเครียด	4.75	1.29	ค่อนข้างมาก	4.92	1.48	ค่อนข้างมาก	1.67
บริการรักษาพยาบาล							
33. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงเวลา	4.05	1.46	ปานกลาง	5.16	1.44	ค่อนข้างมาก	10.70*
34. ให้การรักษาพยาบาลหาย	4.77	1.08	ค่อนข้างมาก	5.28	1.24	ค่อนข้างมาก	6.16*
35. ช่วยบรรเทาอาการปวด	4.88	1.11	ค่อนข้างมาก	5.15	1.33	ค่อนข้างมาก	3.01*
36. พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือรักษา	5.30	1.09	ค่อนข้างมาก	5.40	1.21	ค่อนข้างมาก	1.16
37. รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	5.37	1.02	ค่อนข้างมาก	5.73	2.87	มาก	2.31*
38. มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	5.49	1.14	ค่อนข้างมาก	5.67	1.23	มาก	2.08*
39. ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียด	4.91	1.22	ค่อนข้างมาก	5.55	1.24	มาก	7.26*
40. รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง	5.18	1.15	ค่อนข้างมาก	5.54	1.20	มาก	4.23*
41. ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล	5.18	1.08	ค่อนข้างมาก	5.46	1.18	ค่อนข้างมาก	3.44*
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่							
42. ให้ความสำคัญและใส่ใจ	5.33	1.18	ค่อนข้างมาก	5.36	1.18	ค่อนข้างมาก	0.40
43. ให้บริการอย่างเสมอภาค	5.68	2.81	มาก	5.55	1.34	มาก	0.83
44. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย	5.75	1.14	มาก	5.53	1.26	มาก	2.57*
45. ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย	5.30	1.13	ค่อนข้างมาก	5.51	1.18	มาก	2.45
46. ไม่ก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัว	5.65	1.12	มาก	5.58	1.24	มาก	0.80
47. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาล	5.23	1.16	ค่อนข้างมาก	5.41	1.24	ค่อนข้างมาก	2.02*

ตารางที่ 12 (ต่อ)

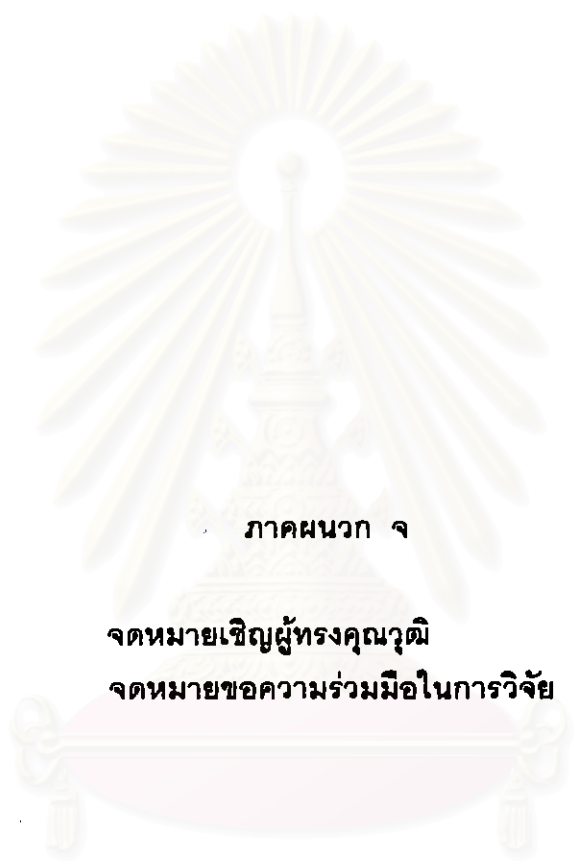
คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ ปฏิบัติงานจริง (n = 380)		ระดับ	ผู้ป่วยในกับผู้ป่วยนอก		ระดับ	t
	X̄	S.D		X̄	S.D		
48. ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษา	5.18	1.27	ค่อนข้างมาก	5.10	1.33	ค่อนข้างมาก	0.84
49. บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง	5.73	1.12	มาก	5.63	1.24	มาก	1.23
50. ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน	5.88	1.11	มาก	5.70	1.28	มาก	2.08*
51. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน การให้ความรู้	5.30	1.15	ค่อนข้างมาก	5.18	1.30	ค่อนข้างมาก	1.34
52. แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติ	5.35	1.08	ค่อนข้างมาก	5.34	1.28	ค่อนข้างมาก	0.14
53. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ	5.16	1.23	ค่อนข้างมาก	5.21	1.37	ค่อนข้างมาก	0.52
54. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ	5.11	1.15	ค่อนข้างมาก	5.10	1.35	ค่อนข้างมาก	0.11
55. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษา	5.08	1.20	ค่อนข้างมาก	5.16	1.36	ค่อนข้างมาก	0.92
56. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา	5.22	1.22	ค่อนข้างมาก	5.25	1.24	ค่อนข้างมาก	0.38
57. ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมาก ๆ	4.78	1.30	ค่อนข้างมาก	4.87	1.34	ค่อนข้างมาก	0.97
58. เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยังใจได้ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5.04	1.13	ค่อนข้างมาก	5.20	1.28	ค่อนข้างมาก	1.80
59. ทีมแพทย์ พยาบาล เชี่ยวชาญ	5.24	1.09	ค่อนข้างมาก	5.73	1.15	มาก	6.18*
60. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เพียงพอ	4.50	1.42	ค่อนข้างมาก	5.38	1.31	ค่อนข้างมาก	8.99*
61. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจ	5.41	1.10	ค่อนข้างมาก	5.73	1.06	มาก	4.19*
62. วินิจฉัยและรักษาพยาบาลถูกต้อง	5.05	1.05	ค่อนข้างมาก	5.61	1.19	มาก	6.90*
63. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน	5.28	1.04	ค่อนข้างมาก	5.69	1.10	มาก	5.39*
64. โรงพยาบาลมีความสามารถ	5.43	1.04	ค่อนข้างมาก	5.55	1.21	มาก	1.45
65. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าโรคจะทุเลา	5.38	0.90	ค่อนข้างมาก	5.60	1.12	มาก	3.02*
66. ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าปลอดภัยจากโรคแทรก	5.28	0.99	ค่อนข้างมาก	5.47	1.20	ค่อนข้างมาก	2.43*
67. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่น่าเชื่อถือ ราคาค่ารักษาพยาบาล	5.40	0.97	ค่อนข้างมาก	5.63	1.22	มาก	3.00*
68. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่า	5.26	1.13	ค่อนข้างมาก	5.45	1.24	ค่อนข้างมาก	2.18*
69. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษา	4.49	1.70	ปานกลาง	5.19	1.46	ค่อนข้างมาก	6.14*
70. สะดวกในการชำระค่ารักษา	4.90	1.33	ค่อนข้างมาก	5.37	1.28	ค่อนข้างมาก	5.09*

ตารางที่ 12 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ ปฏิบัติงานจริง (n = 380)		ระดับ	ผู้ป่วยในรับรู้ (n = 397)		ระดับ	t
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D		
	71. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาล	5.38		1.29	ค่อนข้างมาก		
72. สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษา	4.60	1.87	ค่อนข้างมาก	4.55	1.73	ค่อนข้างมาก	0.38
73. ปรึกษาหารือเรื่องค่ารักษาพยาบาล	5.70	1.13	มาก	5.22	1.47	ค่อนข้างมาก	5.12*
74. มีเอกสารบอกรายการ เบิกค่ารักษา	4.78	1.76	ค่อนข้างมาก	5.25	1.51	ค่อนข้างมาก	4.02*

*P < .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก จ

จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ

จดหมายขอความร่วมมือในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

4 มีนาคม 2542

เรื่อง ขออนุมัติข้าราชการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เนื่องด้วย นางสุภาวดี วรชীন นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำเนิ-
มการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่ผู้ป่วยในรับรู้และคุณภาพบริการโง-
พยาบาลที่พยาบาลวิชาชีพที่รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในกับที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติจริง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยา-
นิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลยา ตันติผลลาชีวะ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของ
เครื่องมือที่นิสิต สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลยา ตันติผลลาชีวะ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการ
ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่าน และขอ-ขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

ผศ. ดร. กุลยา ตันติผลลาชีวะ

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342/ 219



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

4 มีนาคม 2542

เรื่อง ขออนุมัติราชการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาการศึกษา สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

เนื่องด้วย นางสุภาวดี วรชীন นิสิตชั้นปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพพบิการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่ผู้ป่วยในรับรู้และคุณภาพพบิการโรงพยาบาลที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในกับที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติจริง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีจึงขอเรียนเชิญ ดร. ไพลิน นุกุลกิจ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ ดร. ไพลิน นุกุลกิจ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๑๓.๓.๔๒ ๑๐๐๓๑๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

ดร. ไพลิน นุกุลกิจ

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806



ที่ ทม 0342/ ๒.๑

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

๔ มีนาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

เนื่องด้วย นางสุภาวดี วรชীন นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่ผู้ป่วยในรับรู้และคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลวิชาชีพที่รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในชั้นที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติจริง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอความร่วมมือให้สนับสนุนให้การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ผู้ป่วยในที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป แผนกสูติฯ และแผนกพิเศษ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ นาง สุภาวดี วรชীন เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๘/๓.๒๐๒ ๖๐๓๖๑๘

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน
ฝ่ายวิชาการ

รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล
โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342/ 2.19

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

4 มีนาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี

เนื่องด้วย นางสาวดี วรชীন นิสิตชั้นปรี ญญาณมหานัดจิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพบริ การโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่ผู้ป่วยในรับรู้และคุณภาพบริ การโรงพยาบาลที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในกับที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติจริง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ไคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ผู้ป่วยในที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป แผนกสามัญ และแผนกพิเศษ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ นาง สุภาวดี วรชীন เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๗.๒๕๖ ๑๐๑๓๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

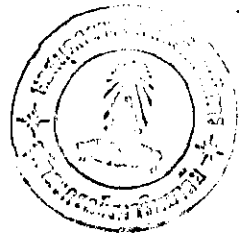
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806



ประวัติผู้วิจัย

นางสุภาวดี วรชิน เกิดเมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2502 ที่อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลายจากโรงเรียนพิบูลวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2520 และสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง(เทียบเท่าปริญญาตรี) จากวิทยาลัยพยาบาลกรุงเทพ (ปัจจุบัน คือ วิทยาลัยพยาบาลพระบรมราชชนนีกทม) เมื่อปี พ.ศ. 2524 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2540 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลบ้านหมี่ อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย