

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลในโรงพยาบาลรามารับดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.
- กระทรวงสาธารณสุข. กองงานวิทยาลัยพยาบาล. การบริการการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2533.
- กุลยา ตัญญาผลาชีวะ. การสร้างแบบสำรวจประเมินผลการปฏิบัติงานพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- กุลเรือง สายชุ่มอินทร์. ความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.คัมภีร์ มัลลิกะมาส. สิทธิของคนไข้. นิตยสารโรงพยาบาลกลาง 21 (กรกฎาคม-กันยายน 2537): 196 -201.
- เครือวัลย์ สุวรรณรัตน์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลของผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน ขณะพักอยู่ในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล. สภาวะธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารรามคำแหง 15, 1(2535): 73-83.
- จรัส สุวรรณเวลา. สภาวะผสมบริการสุขภาพภาครัฐและเอกชน. แพทยสภาสาร 22 (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2536): 29-32.
- จารุวรรณ แดงบุปผา. โรงพยาบาลเอกชน. กรุงเทพมหานคร:ส่วนวิจัยเศรษฐกิจ ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2537. (อัดสำเนา)
- จินตนา ยูนิพันธ์. พยาบาล: การสร้างภาพจน์เชิงวิชาชีพ. สารศิษย์เก่าพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 8 (2536): 56-61.
- จิระวัฒน์ กุลธรรม. โรงพยาบาลเอกชน: ธุรกิจที่เริ่มทวีบทบาทสำคัญ. รายงานเศรษฐกิจ (ตุลาคม 2534) : 56-61.
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์. คุณภาพของบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 38 (เมษายน 2537): 169 -178.

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะพยาบาลศาสตร์. รวมบทความกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล: แนวคิดร่วมสมัย. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล: แนวคิดร่วมสมัย. ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารสถาบัน 3 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 8-10 สิงหาคม 2537.
- ____. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารสถาบัน 3 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 21-23 สิงหาคม 2538.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. ศูนย์วิจัยและบริการธุรกิจ. โรงพยาบาลเอกชน (ตอนที่ 1). คู่แข่งธุรกิจ (3-9- พฤษภาคม 2536).
- ____. โรงพยาบาลเอกชน (ตอนที่2). คู่แข่งธุรกิจ (10-16 พฤษภาคม 2536).
- ____. โรงพยาบาลเอกชน (ตอนที่3). คู่แข่งธุรกิจ (17-23 พฤษภาคม 2536).
- ____. โรงพยาบาลเอกชน (ตอนที่4). คู่แข่งธุรกิจ (24-30 พฤษภาคม 2536).
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บัณฑิตวิทยาลัย. คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2532.
- จำเนียร ช่วงโชติและคณะ. จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ศาสนา, 2536.
- เฉลิม ศรีผดุง. การสร้างบรรยากาศการบริการลูกค้าให้รองรับบริการอย่างมีความสุข. วารสารข้าราชการ 35 (เมษายน -มิถุนายน 2533): 21-24.
- ชนินทร์ เจริญกุล. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอนามัย. วารสารสุขศึกษา 2 (กรกฎาคม-กันยายน 2522): 21-27.
- ช่อลัดดา พันธุเสนา. การพยาบาลจิตสังคมในผู้ป่วยภาวะวิกฤตตามแบบแผนสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป จำกัด, 2536.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. ผู้บริการต้องรู้อะไรบ้าง. วารสารทางวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 9 (มกราคม-เมษายน 2532): 24-32.
- ชาย โพธิ์สิตา และอัมพร เจริญชัย. โรงพยาบาลในทัศนะของชาวบ้าน. วารสารสังคมศาสตร์การแพทย์ 1 (กรกฎาคม-กันยายน 2521): 18-30.
- ชิน โอสถ หัสบำเรอ และธีระ ทัพพวงนิช. โรงพยาบาลเอกชนแห่งจริงหรือ. การอนามัยและสิ่งแวดล้อม (มกราคม-เมษายน 2521): 36-44.
- ชูศรี ผลเพิ่ม. ปัจจัยกำหนดการใช้บริการเพื่อรักษาการเจ็บป่วยในสถานพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- เต็มดวง เจริญสุข. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับตามความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

- ทวิทอง หงษ์วิวัฒน์. โรงพยาบาลเอกชน: ทางสองแพร่งในการสาธารณสุขไทย. วารสารสังคมศาสตร์การแพทย์ 1 (กรกฎาคม-กันยายน 2521): 44-57.
- ทัศนากา เงินทอง. การพัฒนาบริการการพยาบาลโดยการวิจัย. ข่าวสารการพยาบาลวิชาชีพ 5 (กันยายน-ธันวาคม 2530): 34-35.
- ทิศทางโรงพยาบาลเอกชนในทศวรรษหน้า. คู่แข่งธุรกิจ (27 ธันวาคม 2536-2 มกราคม 2537): 29-42.
- ธงชัย สันติวงษ์. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช. 2531.
- ธงทอง จันทรางศุ, จินตนา ยูนิพันธุ์, ชินวุธ สุนทรสีมะ และสุนทรี ภาณุทัต. สรุปการอภิปรายเรื่อง "การสร้างภาพพจน์เชิงวิชาชีพ". สารสภากาพยาบาล 5 (ธันวาคม 2533): 22-21.
- ธนาวรรณ อาจารย์รัฐ. อะไรเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการอย่างแท้จริงจากพยาบาล. วารสารวิทยาลัยพยาบาลชลบุรี 7 (มกราคม - มิถุนายน 2537): 20-33.
- ธนาการกสิกรไทย. ฝ่ายวิชาการ. โรงพยาบาลเอกชน: ธุรกิจเพื่อสุขภาพที่ดีกว่า. รายงานเศรษฐกิจฉบับที่ 110 (11 มกราคม 2534) : 1-3.
- ____. ศก. ขยายแต่บริการโรงพยาบาลรัฐยังห่วยอ่อนตัวแปรเสริมโรงพยาบาลเอกชนเติบโต. สรุปข่าวธุรกิจ (2536).
- ____. โรงพยาบาลเอกชน : ก้าวสู่ยุคการแข่งขันเชิงธุรกิจ. สรุปข่าวธุรกิจ 24 (16-30 เมษายน 2536) :7-11.
- ธนาการไทยทพ. หน่วยวิจัยภาวะอุตสาหกรรม. โรงพยาบาลเอกชน. ทิศทางอุตสาหกรรม 3 (พฤศจิกายน 2536): 1-6.
- ธวัชชัย วรพงศ์ธร. หลักการวิจัยทั่วไปพร้อมตัวอย่างทางสาธารณสุขศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ธุรกิจบริการ : โรงพยาบาลเอกชนผุดเต็มพิกัด. เนชั่นสุดสัปดาห์ (ตุลาคม 2536): 112-114.
- เชียรนันท์ วาณิชย์ศุภวงศ์ และภรณ์ เอกบรรณสิงห์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราช นครศรีธรรมราช. สงขลานครินทร์เวชสาร 10 (มกราคม-มีนาคม 2535): 13-25.
- แนะนำโรงพยาบาลเอกชน. Young Executives (ฉบับพิเศษ) (สิงหาคม 2531): 1-78.
- บรรลุ ศิริพานิช. การประชาสัมพันธ์กับการบริหารโรงพยาบาล. วารสารกระทรวงสาธารณสุข 6 (กุมภาพันธ์ 2530): 64-72.
- บริษัท อัลฟา รีเสิร์ช จำกัด. ทำเนียบโรงพยาบาลและสถิติสาธารณสุข 2536-2537. กรุงเทพมหานคร: ธีรพงศ์การพิมพ์, 2536.
- บังอร พิสงวง, สำเร็จ ใจหาญ และจารุดี คำทอง. การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ, สุรินทร์, บุรีรัมย์ 6 (กันยายน-ธันวาคม 2534): 219-225.

- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, 2535.
- ประคอง วรรณสุต. สถิติประยุกต์สำหรับครู. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2534.
- ประพิณ วัฒนกิจ. บริการพยาบาลที่ได้รับคำชมเชย. วารสารศิษย์เก่าพยาบาลสาธารณสุข (มิถุนายน 2536): 45-48.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. การวัดสถานะทางสุขภาพ: การสร้างมาตราส่วนประมาณค่าและแบบสอบถาม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์, 2537.
- ปริทรรศน์ พันธบุรุษรงค์. การส่งเสริมคุณภาพในงานบริการ. เอกสารประกอบการจัดประชุมมหกรรมคุณภาพ'36. สภาวิชาชีพไทย, 4-5 กุมภาพันธ์ 2536. (อัดสำเนา)
- ปัทมา หอมจู. การตรวจสอบคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลขอนแก่น. ขอนแก่นวารสาร 16 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2535): 14-15.
- ปราณี ศิริสมบัติ. จุดเด่นของบริการพยาบาลในสถานบริการเอกชน. สารสภาการพยาบาล 2 (กันยายน 2530): 15.
- ผู้จัดการรายสัปดาห์ และศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจ บริษัท บริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด. เผยโฉมโรงพยาบาลเอกชนยอดเยี่ยมและเจาะผลประกอบการโรงหมอเอกชนในตลาดหุ้น. ผู้จัดการรายสัปดาห์ (18-24 กรกฎาคม 2537): 52-55.
- พนิดา ดามาพงศ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลต่อกิจกรรมการพยาบาลในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร. สังกัดกระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- พรจันทร์ สุวรรณชาติ. การประเมินคุณภาพและความประทับใจในงานบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารการบริการพยาบาลที่ประทับใจ. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (พฤศจิกายน 2536): 44-54 (อัดสำเนา)
- พรทิพย์ กวินสุพร. การศึกษาความรู้ เจตคติและการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้เทคนิคเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. คุณภาพบริการพยาบาล: ความสำคัญและแนวทางกำหนด. วารสารการพยาบาล (มิถุนายน 2530): 4-5.
- _____. 50ปี ชีวิตและงาน: อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. ม.ป.ท. , 2536.
- _____. รวมบทความการบริหารการพยาบาล: กลยุทธ์เชิงธุรกิจ. เอกสารประกอบการอบรมวิชาการ เรื่องการบริหารการพยาบาล: กลยุทธ์เชิงธุรกิจ. ณ ห้อง 202 อาคารวิद्याพัฒนา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 26-29 เมษายน 2536.
- _____. การประกันคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วังใหม่บุปผารินทร์, 2538.
- พัชรี. ทิศทางของโรงพยาบาลเอกชน. แพทยสภาสาร 20 (มีนาคม-เมษายน 2534): 106 -119.

- พิเชษฐ อารีย์วัฒน์. ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. ประชาชาติธุรกิจ (14-20 เมษายน 2537): 43.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลที่ประทับใจ. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, พฤศจิกายน 2536: 15-20. (อัครสำเนา)
- เพ็ญศรี พิชัยสนธิ และคณะ. บทบาทของโรงพยาบาลเอกชนในงานบริการสาธารณสุขของประเทศ. ข่าวสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 24 (กรกฎาคม 2536): 11-13.
- เพ็ญศรี พิชัยสนธิ, พงพันธ์ บุญรัตน์, ฉลาด อธิพัฒน์, วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ และบรรลพ ศิริพานิช. คุณภาพและราคาของบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน. แพทยสภาสาร 13 (สิงหาคม 2527): 426-432.
- เพลินพิศ สัตย์สงวน. ปัจจัยที่ทำให้ค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแพง: กรณีศึกษาของโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่แสวงหากำไรในประเทศสหรัฐอเมริกา. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ 15 (กรกฎาคม- ธันวาคม 2531): 26-41.
- มนูญ วงศ์นารี. Q.C. นั่นหรือคือเวทีในการพัฒนาคน. วารสารข้าราชการ 36 (มกราคม-มีนาคม 2534) : 38 - 48.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. และสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. 19สุดยอดแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ป.สัมพันธ์การพิมพ์, 2531.
- _____. ผลงานการตลาดดีเด่น ครั้งที่ 4-6 ปี 2530-33. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- มาลี สุจิรพัฒน์พงษ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อสิทธิของคนในโรงพยาบาลรามารินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527.
- มุกดา สำนวนกลาง. ศิลปะในการให้การพยาบาล. วารสารศิษย์เก่าพยาบาลสาธารณสุข (มิถุนายน 2536): 39-41.
- ยุวดี เกตสัมพันธ์. "เสาะหามาให้" บัญญัติ 10 ประการสำหรับพยาบาลเพื่อการเป็นนักประชาสัมพันธ์ของวิชาชีพ. วารสารพยาบาล 43 (เมษายน-มิถุนายน 2537): 144-148.
- ระบบโรงพยาบาลอัตโนมัติของโรงพยาบาลกรุงเทพพญา. Computer time 1(กุมภาพันธ์ 2537) : 81-87.
- รายงานการตลาด ปี'25:โรงพยาบาลเอกชนธุรกิจกับจรรยาแพทย์. สยามรัฐฉบับพิเศษ (2525): 71-81.
- ราจวัน ลิมสุวรรณ. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- เรวดี ลือพงศ์ศักดิ์. การสื่อสารกับคุณภาพการพยาบาล. วารสารเกื้อการณ์ 3 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2536): 32-35.

- เรวดี ศิรินคร และประพิณ วัฒนกิจ. ศิลปะการให้การดูแลผู้รับบริการ. วารสารศิษย์เก่าพยาบาล
สาธารณสุข (มิถุนายน 2536): 42-44.
- โรงพยาบาลเปิดศึกแย่งผู้ป่วย: เน้นปรับปรุงคุณภาพและบริการ. ฐานเศรษฐกิจ (10-13 ตุลาคม 2536):42.
- โรงพยาบาลยุคหน้าต้องแปลงสภาพทำตลาดเอง. คู่แข่งธุรกิจ (23-29 พฤษภาคม 2537).
- โรงพยาบาลเอกชนกับยุทธการดึงตัวผู้ป่วย. วารสารการตลาด 18 (1988): 14-16.
- 9 โรงพยาบาลหั่นกลุ่มการแพทย์ลงทุนในระยะยาว. Hospital Life 1(สิงหาคม-กันยายน 2537): 39-42.
- ลักขณา ธรรมไพโรจน์. การพยาบาลจิตเวชศาสตร์ประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สุพร
 การพิมพ์, 2536.
- ละม่อม ศรีจันทราพันธ์, วิจิตร ศรีสุพรรณ และปาหนัน บุญหลง. สรุปบรรยายหมู่เรื่อง “วิชาชีพ
 การพยาบาล: จุดเริ่มต้นและก้าวต่อไป.” สารสภาการพยาบาล 5 (ธันวาคม 2533): 18, 31.
- ละออ หุตางกูร, วรรณวิไล จันทราภา, พรจันทร์ สุวรรณชาติ และกอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล. สรุปการ
 อภิปรายเรื่อง “การสร้างภาพจน์เชิงวิชาชีพ.” สารสภาการพยาบาล 5 (ธันวาคม 2532)
 : 20-21.
- วรกิจ ทองใย. สภาพปัญหาของโรงพยาบาลเอกชน. วารสารทางวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้า
 9 (มกราคม-เมษายน 2532): 33-42.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพหมายถึงความอยู่รอด. วารสาร สสท. เทคโนโลยี 19 (มิถุนายน-กรกฎาคม
 2536): 102-107.
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร์ ศรีพัฒนามธานนท์. ศึกษาความพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ
 พยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาล ศรีสะเกษ, สุรินทร์,
 บุรีรัมย์ 8(มกราคม-เมษายน 2536): 45-56.
- วิศิษฐ์ สิตปรีชา. บนรากฐานของการบริการที่ดี. แพทยสภาสาร 13 (เมษายน 2527): 197-198.
- ศิริพร ดันดีพูนวินัย. การสร้างเสริมคุณภาพการบริการทางการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุม
 วิชาการครั้งที่ 1. กองการพยาบาล โรงพยาบาลอานันทมหิดล, 24-25 เมษายน 2537.
 (อัดสำเนา)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่.
 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2534.
- ศูนย์ข้อมูลธุรกิจ บริษัท บริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด. โรงพยาบาลเอกชน. ผู้จัดการรายวัน
 (4-5 มิถุนายน 2537): 17.
- สมจิต หนูเจริญกุล. คุณค่าของการพยาบาล. วารสารพยาบาล 43 (เมษายน-มิถุนายน 2537): 99-111.
- สมชาย กิจขรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซี เอ็ด ยูเคชั่น, 2536.
- สมชาย เรื่องศิรินุสรณ์. บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย. วารสารโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
 4 (มกราคม - เมษายน 2536): 71-72.



- สมชัย วงศาภาคย์. แนวคิดกลยุทธ์การให้บริการเพื่อความสำเร็จในการจัดการธุรกิจบริการ. ผู้จัดการ 5 (กันยายน 2530): 139-141.
- สมพร เฟื่องฟู่ง และปานิตา การมิตร์. โรงพยาบาลเอกชนใช้ว่ามีแต่เงินก็ทำได้. ดอกเบี้ย 11 (พฤศจิกายน 2535): 17-177.
- สรารุณี สนธิแก้ว. บริการทางการแพทย์ที่รัฐ (ควรจะ) มอบให้กับประชาชน. แพทยสภาสาร 15 (พฤศจิกายน 2529): 571-573.
- สันต์ ใจยอดศิลป์. โรงพยาบาลของรัฐกำลังจะถูกทิ้งชนิดไม่เห็นฝุ่น. แพทยสภาสาร 19 (ธันวาคม 2533) : 88-92.
- สุกัญญา โลงนาภวัฒน์, วัลยา คุโรปรกรณ์พงษ์ และสุชาติ ธิศิริวรรณะ. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์ 13 (มกราคม-มีนาคม 2536): 1-17.
- สุขภาพตลาดพันล้าน. ผู้จัดการรายเดือน ฉบับที่ 17 (มิถุนายน 2536)
- สุเทพ สังข์เพชร. ก้าวสู่งานบริการที่สร้างความประทับใจ. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารพยาบาลที่ประทับใจ. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, พฤศจิกายน 2536: 1-3. (อัคราณา)
- สุนีย์ เหมะประสิทธิ์. สถิติประยุกต์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- สุปราณี วคินอมร, บรรณาธิการ. การพยาบาลพื้นฐาน แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: จุดทองการพิมพ์, 2535.
- สุภาพ สุวรรณเวโซ. การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย. จุลสารสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลรามธิบดี 7 (กุมภาพันธ์-กรกฎาคม 2530): 40-41.
- สุนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- สุวิทย์ วิบูลผลประเสริฐ. โรงพยาบาลเอกชนกับสุขภาพดีถ้วนหน้า. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ 15 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2531): 5-25.
- สุรศรีพรรณ คุลยจินดา, ประสิทธิ์ โชติกวนิชย์ และวราภา ประเสริฐสพ. มนุษย์สัมพันธ์: เน้นมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. วารสารข้าราชการ 36 (มกราคม-มีนาคม 2534): 12-37.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- อรรณพ แสงวณิช. โรงพยาบาล...ธุรกิจที่น่าจับตามอง. วารสาร บริษัท ประิทรทัศน์ 13 (เมษายน 2536): 23-35.
- อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนกกายูรศาสตร์ วชิรพยาบาล. ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล 3 (มกราคม-เมษายน 2528): 7-16.

- อภาพรรณ เขาวนพันธ์สกุล และองอาจ ลาคุณ. ธุรกิจโรงพยาบาลแข่งขันกันอย่างไร. บิสซิเนส อินไทยแลนด์ (มิถุนายน 2536): 36-41.
- อารีย์วรรณ อ่วมธานี. ความรู้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- อำไพ ยุติธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้ป่วยกับระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจกรรมการพยาบาลของผู้ป่วยและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526.
- อินทิมา ศุภสินธุ์. ตัวแปรจัดสรรกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- อุตสาหกรรมโรงพยาบาลเอกชน. (ม.ป.ท.,ม.ป.ป.): 1-29.
- โอภาส ธรรมวานิช. โรงพยาบาลเอกชน “จุดเด่น” หรือ “จุดด้อย” ของวงการแพทย์ไทย. แพทยสภาสาร 6 (ธันวาคม 2520): 621-623.
- _____. โรงพยาบาลเอกชน “จุดเด่น” หรือ “จุดด้อย” ของวงการแพทย์ไทย (ตอนจบ). แพทยสภาสาร 7 (มกราคม 2521): 27-32.

ภาษาอังกฤษ

- Bopp, K.D. How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: A marketing perspective. Journal of Health Care Marketing 10 (March 1990): 6 - 15.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., and Ziehl, V.A. A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. Journal of Marketing Research 15 (February 1993): 7 - 27.
- Cornell, S.A. Development of an instrument for measuring the quality of nursing care. Nursing Research 23 (March-April 1974): 108 - 117.
- Fisk, T.A., Brown, C.J., Cannizzaro, K., and Naftal, B. Creating patients satisfaction and loyalty. Journal of Health Care Marketing 10 (June 1990): 5 - 15.
- Hennessy, L.L., and Friesen, M.A. Perceptions of quality of care in a minority population : A pilot study. Journal of Nursing Care Quality 8 (January 1994): 32 - 37.
- Hutt, M.D., and Speh, T.W. Business Marketing management : A strategic view of industrial and organizational markets, 4 th .ed. Orlando: the Dryden Press H.B.J., 1992.
- Javalgi, R.G., Rao, S.R., and Thomas, E.G. choosing a hospital : Analysis of consumer tradeoffs. Journal of Health Care Marketing 11 (March 1991) : 12 - 22

- John, J. Improving quality through patient-provider communication. Journal of Health Care Marketing 11 (December 1991): 51 - 60.
- Kotler, P. Marketing management: Analysis planning implementation and control. 8th. ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1994.
- Leming, T. Quality customer service: nursing's new challenge. Nursing administration Quarterly. 15 (Summer 1991): 6 - 12.
- Linedeman, R.H. Introduction to bivariate and multivariate analysis. New York : Scott, foresman and company, 1980.
- Lynch, J., and Schuler, D. Consumer evaluation of the quality of hospital services from an economics of information perspective. Journal of Health Care Marketing 10 (June 1990) : 16 - 22.
- Naidu, G. M., and Narayana, C. L. How marketing oriented are hospitals in a declining market? Journal of Health Care Marketing 11 (March 1991): 23 - 30.
- Oberst, M. T. Patients' perceptions of care: Measurement of quality and satisfaction. Cancer 15 (May 1984): 2366 - 2375.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing (Fall, 1985): 41 - 50.
- _____. Perceived service quality as a customer-based performance measure : An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. Human Resource Management 30 (Fall 1991): 335 - 364.
- Perter, J.P., and Donnelly, J.H. Marketing management : Knowledge and skills. 2 nd. ed. Homewood, IL : Richard D. Irwin, 1989.
- Reidenbach, R.E., and Sandifer-Smallwood, B. Exploring perceptions of hospital operations by modified SERVQUAL approach. Journal of Health Care Marketing 10 (December 1990): 47 - 55.
- Rines, A.R., and Montag, M.L. Nursing concept and nursing care. New York : John Wiley and Son, Inc., 1976.
- Scardina, S.A. SERVQUAL : A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. Journal of Nursing Care Quality 8 (January 1994): 38 - 46.
- Smith, S.M., and Clark, M. Hospital image and the positioning of service centers : An application in market analysis and strategy development. Journal of Health Care Marketing 10 (September 1990): 13 - 22.


- Solomon, R.J. Using a patient survey for marketing a professional health care practice. Journal of Health Care Marketing 10 (June 1990): 47 - 53.
- Sumrall, D. A., Eyuboglu, N., and Ahlawat, S. S. Developing a scale to measure hospital sales orientation. Journal of Health Care Marketing 11 (December 1991): 39 - 50.
- Wandelt, M.A., and Stewart, D.S. Slater Nursing Competencies Rating Scale. New York : Appleton- Century-Crofts, 1975.
- White, M.B. Importance of selected nursing activities. Nursing Research 21 (January-February 1972): 4 - 13.
- Woodside, A.G. What is quality and how much does it really matter? Journal of Health Care Marketing 11 (December 1991): 61 - 67.
- Zeithaml, V.A. Consumer perceptions of price, quality, and value : A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing 52 (July 1988): 2 - 22.
- _____. The new demographics and market fragmentation. Journal of Marketing 49 (Summer 1985): 64 - 75.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., and Parasuraman, A. Communication and control processes in the delivery of service quality. Journal of Marketing 52 (April 1988): 35 - 48.

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธ์ | คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. นางสาว ปนัดดา จ่างแก้ว | หัวหน้าแผนกวิจัย โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ |
| 3. ดร. ประพิณ วัฒนกิจ | หัวหน้าฝ่ายมาตรฐานวิชาการ กองการพยาบาล
กระทรวงสาธารณสุข |
| 4. นาง ปราณี ศิริสมบัติ | ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาลเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไท |
| 5. นาง พรทิพย์ กิตติอักษรเสถียร | ผู้จัดการฝ่ายพัฒนารุรกิจ โรงพยาบาลปิยะเวท |
| 6. นาง เพ็ญจันทร์ แสนประสาน | หัวหน้าฝ่ายอบรมและนิเทศงานพยาบาล
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ |
| 7. นาง เรียบ เรื่องพานิช | ผู้อำนวยการพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน |
| 8. นาง เรณู โรจนะสิริ | ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเจ้าพระยา |
| 9. ม.ล. วิลาวัณย์ อธิธิพงษ์ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลกรุงเทพ |
| 10. ดร. ศิริพร ตันติพิบูลวินัย | อธิการบดี วิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น |
| 11. นางสาว ศรีสอางค์ สหะศักดิ์มนตรี | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม โรงพยาบาลวิภาวดี |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สอิ่ง อภิบาลกุล | ผู้อำนวยการส่วนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชธานี |
| 13. นาง สุดาพร นัตรกุล ณ อยุธยา | หัวหน้าฝ่ายวิชาการพยาบาล โรงพยาบาลพญาไท 2 |
| 14. นายแพทย์ อนันต์ จงเถลิง | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ |
| 15.รองศาสตราจารย์ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม | หัวหน้าภาควิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวัดความเที่ยง

การวัดความเที่ยงของแบบสอบถาม ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient or Cronbach Coefficient) ความเที่ยงที่ได้โดยวิธีนี้เป็นการวัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งมีสูตรดังนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2528)

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

n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_X^2 = ความแปรปรวนของคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดหรือกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร นำมาคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (ประคอง วรรณสูตร , 2534)

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

\bar{X} = คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = จำนวนตัวอย่างประชากร

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ประกอบกรณสูตร , 2534)

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

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

X^2 = ผลรวมกำลังสองของคะแนน แต่ละจำนวน

N = จำนวนตัวอย่างประชากร

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโดยการใช้สถิติทดสอบ ที(t-test)

2.1 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าแปรปรวนของประชากรสองกลุ่ม สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}, \quad S_1^2 > S_2^2$$

ชั้นแห่งความอิสระ (df) ของ F เป็น n_1-1 , n_2-1

ขอบเขตที่มีนัยสำคัญ ค่า F มากกว่า F_α , n_1-1 , n_2-1

2.2 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เมื่อความแปรปรวนเท่ากัน โดยใช้ t-test

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

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

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

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

n_1 , n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.3 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มเมื่อความแปรปรวนไม่เท่ากัน

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

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



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

16 สิงหาคม 2538

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถาม
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวพนิดา คำชู นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน เพื่อขอได้โปรดตอบแบบสอบถามโดยท่านไม่ต้องเปิดเผยชื่อของท่าน ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วย ข้อมูลที่ได้นี้ถือเป็นความลับและจะนำไปวิเคราะห์โดยภาพรวมเพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดิฉันขอรับรองว่าไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้ และใคร่ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวพนิดา คำชู)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของท่าน

โปรดเติมคำหรือทำเครื่องหมาย ลงหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

สำหรับผู้วิจัย

1 - 3 4

1. เพศของท่าน	1. <input type="checkbox"/> ชาย	2. <input type="checkbox"/> หญิง	
2. อายุของท่าน	1. <input type="checkbox"/> 15 - 20 ปี	2. <input type="checkbox"/> 21 - 40 ปี	5
	3. <input type="checkbox"/> 41 - 60 ปี	4. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป	6
3. อาชีพของท่าน			7
1. <input type="checkbox"/> รับราชการ	2. <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ	3. <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	
4. <input type="checkbox"/> รับจ้าง	5. <input type="checkbox"/> ค้าขาย	6. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	
7. <input type="checkbox"/> ไม่ได้ทำงาน		และนิสิต	
4. ระดับการศึกษาของท่าน			8
1. <input type="checkbox"/> ไม่ได้ศึกษา	2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา	
4. <input type="checkbox"/> อาชีวศึกษา	5. <input type="checkbox"/> อนุปริญญา	6. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือ	
7. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี		เทียบเท่า	

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คำชี้แจง ก่อนที่ท่านจะเข้ารับบริการการรักษายาบาลในหอผู้ป่วยแห่งนี้ ท่านเคยคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากพยาบาลตามหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด แล้วโปรดเขียนวงกลมรอบตัวเลขที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการตัดสินใจดังนี้

คาดหวังมากที่สุด หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้อย่างเต็มที่ว่าจะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้ ตลอดช่วงเวลาที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล หรือทุกครั้งที่ผู้ป่วยต้องการหรือทุกครั้งที่ผู้ป่วยมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ

คาดหวังมาก หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้มากว่า จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้ เกือบตลอดช่วงเวลาที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลหรือเกือบทุกครั้งที่ผู้ป่วยต้องการหรือเกือบทุกครั้งที่ผู้ป่วยมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ

คาดหวังปานกลาง หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้อันกลางว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

คาดหวังน้อย หมายถึง ผู้ป่วยคาดหวังไว้เพียงเล็กน้อยว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

คาดหวังน้อยที่สุด หมายถึง ผู้ป่วยแทบจะไม่คาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

ตัวอย่าง

(0) การช่วยเหลือให้ท่านหายจากความเจ็บปวด..... 1 2 3 4 (5)

จากตัวอย่างข้างบน

ข้อ (0) ผู้ตอบวงกลมรอบเลข (5) แสดงว่า ผู้ตอบคาดหวังไว้อย่างเต็มที่ว่าทุกครั้งที่ผู้ตอบเกิดความเจ็บปวด จะได้รับการช่วยเหลือจากพยาบาลให้หายจากความเจ็บปวด

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คำชี้แจง ก่อนที่ท่านจะเข้ารับบริการการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยแห่งนี้ ท่านเคยคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากพยาบาลตามหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด แล้วโปรดเขียนวงกลมรอบตัวเลขที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
1. ความสะดวกในการมารับบริการพยาบาล	1	2	3	4	5	9
2. ความสะดวกในการติดต่อกับพยาบาล	1	2	3	4	5	10
3. ความสะดวกในการขอทราบข้อมูลจากพยาบาล	1	2	3	4	5	11
4. การได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	1	2	3	4	5	12
5. มีบริการอาหารให้ญาติของท่าน	1	2	3	4	5	13
6. ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติของท่าน	1	2	3	4	5	14
7. มีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้านถ้าท่านต้องการ	1	2	3	4	5	15
8. พยาบาลให้ข้อมูลและความรู้ด้วยคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	16
9. พยาบาลอธิบายระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้ทราบตั้งแต่แรกรับท่านเข้ารับรักษาตัวในหอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	17
10. พยาบาลอธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับบริการพยาบาล	1	2	3	4	5	18
11. พยาบาลอธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล	1	2	3	4	5	19
12. พยาบาลให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อท่านต้องการทราบ	1	2	3	4	5	20
13. พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล	1	2	3	4	5	21
14. พยาบาลตอบคำถาม ข้อสงสัยต่างๆ ให้ท่านเข้าใจได้	1	2	3	4	5	22

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ
	1	2	3	4	5	ผู้วิจัย
15. พยาบาลมีความรู้ในการดูแลท่านตามสภาพความเจ็บป่วยและอาการที่ท่านเป็นอยู่	1	2	3	4	5	23
16. พยาบาลมีความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการรักษา(เช่น การให้น้ำเกลือ การฉีดยา เป็นต้น)	1	2	3	4	5	24
17. พยาบาลมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไวและมั่นใจ	1	2	3	4	5	25
18. พยาบาลสามารถช่วยแก้ปัญหาที่ท่านปลอดภัยได้เมื่อท่านมีอาการผิดปกติ (เช่น มีไข้สูง ปวด ชักกระตุก หายใจลำบาก เป็นต้น)	1	2	3	4	5	26
19. พยาบาลสามารถพูดคุยสนทนากับท่านในเรื่องความรู้ทั่วไปได้ (เช่น ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ การกีฬา เป็นต้น)	1	2	3	4	5	27
20. พยาบาลให้คำแนะนำท่านจนสามารถดูแลตนเองได้	1	2	3	4	5	28
21. พยาบาลสอนญาติของท่านให้สามารถดูแลท่านได้เมื่อกลับบ้าน	1	2	3	4	5	29
22. พยาบาลทักทายและต้อนรับท่านเมื่อแรกรับท่านเข้าสู่หอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	30
23. พยาบาลเรียกขานท่านโดยการใช้คำนำหน้านามที่เหมาะสม (เช่น คุณ คุณลุง คุณป้า เป็นต้น)	1	2	3	4	5	31
24. พยาบาลพูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	1	2	3	4	5	32
25. พยาบาลให้การดูแลท่านด้วยกิริยาที่สุภาพ นุ่มนวล	1	2	3	4	5	33
26. พยาบาลให้ความนับถือท่าน	1	2	3	4	5	34
27. พยาบาลแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง	1	2	3	4	5	35

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
28. พยาบาลกล่าวลาและส่งท่านอย่างมีไมตรีจิตเมื่อท่านกลับบ้าน	1	2	3	4	5	36
29. การให้บริการเป็นไปตามที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้หรือตามชื่อเสียงที่ท่านได้ยินมา	1	2	3	4	5	37
30. พยาบาลมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้บริการแก่ท่าน	1	2	3	4	5	38
31. พยาบาลสนใจเอาใจใส่ท่านอย่างแท้จริง	1	2	3	4	5	39
32. การให้บริการพยาบาลตามที่ท่านคาดหวัง	1	2	3	4	5	40
33. การให้บริการพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (เช่น ท่านได้รับอาหารและยาตรงตามเวลา อย่างสม่ำเสมอ)	1	2	3	4	5	41
34. พยาบาลให้บริการพยาบาลถูกต้องตามหลักวิชาการตั้งแต่เริ่มแรก	1	2	3	4	5	42
35. พยาบาลรายงานอาการของท่านถูกต้องตรงตามความเป็นจริง	1	2	3	4	5	43
36. พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน	1	2	3	4	5	44
37. พยาบาลเต็มใจที่จะให้บริการแก่ท่าน	1	2	3	4	5	45
38. พยาบาลไวต่อการรับรู้ปัญหาและความต้องการของท่าน	1	2	3	4	5	46
39. พยาบาลพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาฉุกเฉินของท่านอย่างรวดเร็ว ทันการณ์	1	2	3	4	5	47
40. พยาบาลให้ท่านและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลท่าน	1	2	3	4	5	48
41. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับท่านไว้รักษาตัวในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	49

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
42. ความรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายท่านจากเตียงตรวจโรค ผู้ป่วยนอกไปยังหอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	50
43. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการจำหน่ายท่านกลับบ้าน	1	2	3	4	5	51
44. มีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายต่างๆที่ อาจเกิดขึ้นกับท่าน (เช่น การยกไม้กั้นเตียงขึ้นเวลานอน เพื่อป้องกันการตกเตียง, พื้นภายในห้องพัก ห้องน้ำไม่ลื่น และมีราวไว้จับ เพื่อป้องกันการหกล้ม เป็นต้น)	1	2	3	4	5	52
45. มีมาตรการในการป้องกันการนำเชื้อโรคมาสู่ตัวท่านและ การแพร่กระจายของเชื้อโรค (โดยคำนึงถึงเทคนิคของ ความสะอาด การให้คำแนะนำวิธีการป้องกันโรค เป็น ต้น)	1	2	3	4	5	53
46. การป้องกันรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของท่าน (เช่น การแนะนำให้นำของมีค่ากลับบ้าน การรับฝาก ของมีค่า เป็นต้น)	1	2	3	4	5	54
47. ท่านได้รับการตรวจสอบเพื่อป้องกันและค้นหาความผิดปกติ (เช่น การนับชีพจร การหายใจ การวัดความดัน โลหิต การวัดอุณหภูมิของร่างกาย ตามความจำเป็น, การสังเกตอาการแพ้ยา เป็นต้น)	1	2	3	4	5	55
48. การรักษาความลับของท่าน	1	2	3	4	5	56
49. พยาบาลทำให้ท่านรู้สึกสงบ ผ่อนคลายและรู้สึกสุขสบาย ขณะอยู่ในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	57
50. การจัดห้องพักของท่านให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ ไม่ร้อนหรือหนาวเกินไป	1	2	3	4	5	58

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
51. การจัดห้องพักของท่านให้มีเตียง โต๊ะ ตู้ โซฟา เก้าอี้และ เครื่องใช้ที่จำเป็นอยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ มีปริมาณเพียงพอ	1	2	3	4	5	59
52. การจัดห้องพักของท่านให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกสบาย (เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ตู้เย็น ที่ปรับเสียงแรงเบาของเสียง ตามสาย เป็นต้น)	1	2	3	4	5	60
53. การจัดห้องพักของท่านให้มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีเสียง รบกวน สามารถพักผ่อนได้ดี	1	2	3	4	5	61
54. การจัดเครื่องใช้ของท่าน (เช่น เสื้อผ้า, ผ้าเช็ดตัว, ผ้าห่ม, ผ้าปูที่นอน, หมอน, สบู่ เป็นต้น) ให้มีจำนวนเพียงพอ และสะอาด	1	2	3	4	5	62
55. การมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยอยู่ในสภาพดี พร้อมจะใช้งานได้ และมีจำนวนเพียงพอเพื่อช่วยในการ รักษาพยาบาล	1	2	3	4	5	63
56. การจัดอาหารให้แก่ท่าน มีรสชาติดี สะอาด นำรับประทาน มีปริมาณมากพอ และจัดเสิร์ฟขณะยังร้อนๆ	1	2	3	4	5	64
57. การมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและที่ตั้งของหน่วย บริการต่างๆอย่างชัดเจน อ่านง่ายและหาง่าย	1	2	3	4	5	65
58. การมีเอกสาร แผ่นพับหรือคู่มือต่างๆที่น่าสนใจ เชื่อถือได้ และเชิญชวนให้อ่าน เตรียมไว้แจกให้ท่านหรือใช้ประกอบ ในการให้สุศึกษาท่าน	1	2	3	4	5	66
59. การแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม เหมาะสมกับสภาพ งานและความเป็นวิชาชีพของพยาบาล	1	2	3	4	5	67
60. การมีสุขภาพแข็งแรง หน้าตาสดชื่น สง่าผ่าเผยของพยาบาล	1	2	3	4	5	68

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ
	1	2	3	4	5	ผู้วิจัย
61. พยาบาลรู้จักและจำท่านได้ (เช่นจำชื่อ จำสิ่งที่ท่านชอบ จำรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของโรคและการเจ็บป่วยของท่านได้ เป็นต้น)	1	2	3	4	5	69
62. พยาบาลไม่แสดงท่าทีกลัวหรือรังเกียจท่าน	1	2	3	4	5	70
63. การให้กำลังใจ เช่น การพูดปลอบใจ การจับมือ การอยู่เป็นเพื่อนเมื่อท่านต้องการ	1	2	3	4	5	71
64. พยาบาลตั้งใจรับฟังเรื่องราวที่ท่านบอกเล่า บ่น ระบายความทุกข์ ความไม่สบายใจ		2	3	4	5	72
65. พยาบาลให้ความเข้าใจท่านตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล	1	2	3	4	5	73
66. พยาบาลเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของท่าน (เช่น จัดอาหารให้ตามที่ท่านชอบ จัดหาพยาบาลพิเศษเมื่อท่านต้องการ เป็นต้น)	1	2	3	4	5	74
67. พยาบาลต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมท่าน	1	2	3	4	5	75

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

สำหรับผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของท่าน

โปรดเติมคำหรือทำเครื่องหมาย ลงหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1 - 3

4

5

1. อายุ

1. 20-30 ปี

3. 41-50 ปี

2. 31-40 ปี

4. 51-60 ปี



2. ระดับการศึกษา

1. อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา

3. ปริญญาโท

2. ปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตร เทียบเท่าปริญญาตรี

4. ปริญญาเอก

6

3. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมาแล้วกี่ปี

1. 1-5 ปี

4. 21-30 ปี

2. 6-10 ปี

5. 31 ปีขึ้นไป

3. 11-20 ปี

7

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คำชี้แจง จากประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าตึกของท่าน ท่านเห็นว่าผู้ป่วยที่เข้ารับบริการการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยของท่านมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากพยาบาลตามหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด แล้วโปรดเขียนวงกลมรอบตัวเลขที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการตัดสินใจดังนี้

คาดหวังมากที่สุด หมายถึง ผู้ป่วยคาดคิดไว้อย่างเต็มที่ว่า จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้ ตลอดช่วงเวลาที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล หรือทุกครั้งที่ผู้ป่วยต้องการหรือทุกครั้งที่ผู้ป่วยมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ

คาดหวังมาก หมายถึง ผู้ป่วยคาดคิดไว้มาก ว่า จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้ เกือบตลอดช่วงเวลาที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลหรือเกือบทุกครั้งที่ผู้ป่วยต้องการหรือเกือบทุกครั้งที่ผู้ป่วยมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ

คาดหวังปานกลาง หมายถึง ผู้ป่วยคาดคิดไว้ปานกลางว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

คาดหวังน้อย หมายถึง ผู้ป่วยคาดคิดไว้เพียงเล็กน้อยว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

คาดหวังน้อยที่สุด หมายถึง ผู้ป่วยแทบจะไม่คาดคิดไว้ล่วงหน้าว่า เมื่อได้เข้ามาพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลครั้งนี้แล้ว จะได้รับการบริการจากพยาบาลในลักษณะดังเช่นข้อความที่ระบุไว้

ตัวอย่าง

(0) การช่วยเหลือให้ผู้ป่วยหายจากความเจ็บปวด..... 1 2 3 4 5

จากตัวอย่างข้างบน

ข้อ (0) ผู้ตอบวงกลมรอบเลข 5 แสดงว่า ผู้ตอบเห็นว่าผู้ป่วยคาดหวังไว้อย่างเต็มที่ว่าทุกครั้งที่ผู้ป่วยเกิดความเจ็บปวด จะได้รับการช่วยเหลือจากพยาบาลให้หายจากความเจ็บปวด

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คำชี้แจง จากประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยของท่าน ท่านเห็นว่าผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยของท่านมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากพยาบาลตามหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โปรดเขียนวงกลมรอบตัวเลขที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

การบริการพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
1. ความสะดวกในการมารับบริการพยาบาล	1	2	3	4	5	9
2. ความสะดวกในการติดต่อกับพยาบาล	1	2	3	4	5	10
3. ความสะดวกในการขอทราบข้อมูลจากพยาบาล	1	2	3	4	5	11
4. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	1	2	3	4	5	12
5. มีบริการอาหารให้ญาติผู้ป่วย	1	2	3	4	5	13
6. ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติผู้ป่วย	1	2	3	4	5	14
7. มีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ถ้าผู้ป่วยต้องการ	1	2	3	4	5	15
8. การให้ข้อมูลและความรู้ด้วยคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	16
9. การอธิบายระเบียบปฏิบัติต่างๆให้ทราบตั้งแต่แรก รับผู้ป่วยเข้ารับรักษาตัวในหอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	17
10. การอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับบริการพยาบาล	1	2	3	4	5	18
11. การอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการ รักษาพยาบาล	1	2	3	4	5	19
12. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เมื่อผู้ป่วยต้องการทราบ	1	2	3	4	5	20
13. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการจ่ายเงินค่า รักษาพยาบาล	1	2	3	4	5	21
14. การตอบคำถาม ข้อสงสัยต่างๆให้ผู้ป่วยเข้าใจได้	1	2	3	4	5	22
15. ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยตามสภาพความเจ็บป่วยและ อาการของผู้ป่วย	1	2	3	4	5	23

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
16. ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการรักษา (เช่นการให้น้ำเกลือ การฉีดยา การให้ยา เป็นต้น)	1	2	3	4	5	24
17. ความชำนาญและความมั่นใจในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย	1	2	3	4	5	25
18. ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ (เช่น มีไข้สูง ปวด ชักกระตุก หายใจลำบาก เป็นต้น)	1	2	3	4	5	26
19. ความสามารถในการพูดคุยสนทนากับผู้ป่วยในเรื่องความรู้ ทั่วไปได้ (เช่น ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ การกีฬา เป็นต้น)	1	2	3	4	5	27
20. การให้คำแนะนำผู้ป่วยจนสามารถดูแลตนเองได้	1	2	3	4	5	28
21. การสอนญาติให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้เมื่อกลับบ้าน	1	2	3	4	5	29
22. การทักทายและต้อนรับผู้ป่วยเมื่อแรกรับผู้ป่วย เข้าสู่หอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	30
23. การเรียกขานผู้ป่วยโดยการใช้คำนำหน้านามที่เหมาะสม (เช่น คุณ คุณลุง คุณป้า เป็นต้น)	1	2	3	4	5	31
24. การพูดคุยกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	1	2	3	4	5	32
25. การให้การดูแลผู้ป่วยด้วยกิริยาที่สุภาพ นุ่มนวล	1	2	3	4	5	33
26. การให้ความนับถือผู้ป่วยตามควรแก่ฐานะ	1	2	3	4	5	34
27. การแสดงท่าทีที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง	1	2	3	4	5	35
28. การกล่าวลาและส่งผู้ป่วยอย่างมีไมตรีจิต เมื่อผู้ป่วยกลับบ้าน	1	2	3	4	5	36
29. การให้บริการที่เป็นไปตามสัญญาที่โฆษณา ประชาสัมพันธ์ไว้	1	2	3	4	5	37
30. การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้บริการแก่ผู้ป่วย	1	2	3	4	5	38

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
31. การสนใจเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างแท้จริง	1	2	3	4	5	39
32. การให้บริการพยาบาลตามที่ผู้ป่วยคาดหวัง	1	2	3	4	5	40
33. การให้บริการพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (เช่น ผู้ป่วยได้รับอาหารและยาตรงตามเวลา อย่างสม่ำเสมอ)	1	2	3	4	5	41
34. การให้บริการพยาบาลถูกต้องตามหลักวิชาการ ตั้งแต่เริ่มแรก	1	2	3	4	5	42
35. การรายงานอาการของผู้ป่วยที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง	1	2	3	4	5	43
36. ความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	1	2	3	4	5	44
37. ความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	1	2	3	4	5	45
38. ความไวต่อการรับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย	1	2	3	4	5	46
39. ความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาฉุกเฉินของผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ทันการณ์	1	2	3	4	5	47
40. การให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลผู้ป่วย	1	2	3	4	5	48
41. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับผู้ป่วยไว้รักษาตัวในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	49
42. ความรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากตึกตรวจโรคผู้ป่วยนอกไปยังหอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	50
43. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน	1	2	3	4	5	51
44. การป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายต่างๆที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย	1	2	3	4	5	52
45. การป้องกันการนำเชื้อโรคมาสู่ตัวผู้ป่วยและการแพร่กระจายของเชื้อโรค	1	2	3	4	5	53

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ ผู้วิจัย
46. การป้องกันรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ป่วย (เช่น การแนะนำให้นำของมีค่ากลับบ้าน การรับฝากของ มีค่า เป็นต้น)	1	2	3	4	5	54
47. การตรวจสอบเพื่อป้องกันและค้นหาความผิดปกติ (เช่น การวัด vital signs ตามความจำเป็น, การสังเกตอาการ แพ้ยา เป็นต้น)	1	2	3	4	5	55
48. การรักษาความลับของผู้ป่วย	1	2	3	4	5	56
49. การทำให้ผู้ป่วยรู้สึก สงบ ผ่อนคลาย และรู้สึกสุขสบาย ขณะอยู่ในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	57
50. การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ ไม่ร้อนหรือหนาวเกินไป	1	2	3	4	5	58
51. การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีเตียง โต๊ะ ตู้ โซฟา เก้าอี้ และเครื่องใช้ที่จำเป็น อยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ มีปริมาณ เพียงพอ	1	2	3	4	5	59
52. การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีเครื่องอำนวยความสะดวก สบาย (เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ตู้เย็น ที่ปรับเสียงแรง เบาของเสียงตามสาย เป็นต้น)	1	2	3	4	5	60
53. การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีความเป็นส่วนตัว สงบเงียบ สามารถพักผ่อนได้ดี	1	2	3	4	5	61
54. การมีเครื่องใช้ของผู้ป่วย (เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม เป็นต้น) ที่เพียงพอและสะอาด	1	2	3	4	5	62
55. การมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยอยู่ในสภาพดี พร้อมจะใช้งานได้ และมีจำนวนเพียงพอเพื่อช่วยในการ รักษาพยาบาล	1	2	3	4	5	63

ความหมายของคะแนนแต่ละข้อ				
1	2	3	4	5
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล						สำหรับ
	1	2	3	4	5	ผู้วิจัย
56. การจัดอาหารให้แก่ผู้ป่วย มีรสชาติดี สะอาด น่ารับประทาน มีปริมาณมากพอ จัดเสิร์ฟขณะยังร้อนๆ	1	2	3	4	5	64
57. การมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและที่ตั้งของหน่วยบริการต่างๆ อย่างชัดเจน อ่านง่ายและหาง่าย	1	2	3	4	5	65
58. การมีเอกสาร แผ่นพับหรือคู่มือต่างๆที่น่าสนใจ เชื่อถือได้ และเชิญชวนให้อ่านเตรียมไว้แจกให้ผู้ป่วยหรือใช้ประกอบในการให้สุขศึกษาผู้ป่วย	1	2	3	4	5	66
59. การแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม เหมาะสมกับสภาพงานและความเป็นวิชาชีพของพยาบาล	1	2	3	4	5	67
60. การมีสุขภาพแข็งแรง หน้าตาสดชื่น สง่าผ่าเผยของพยาบาล	1	2	3	4	5	68
61. การรู้จักและจำผู้ป่วยได้ (เช่น จำชื่อ จำสิ่งที่ผู้ป่วยชอบ จำรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของโรคและการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ เป็นต้น)	1	2	3	4	5	69
62. การไม่แสดงท่าทีกลัวหรือรังเกียจผู้ป่วย	1	2	3	4	5	70
63. การให้กำลังใจ เช่น การพูดคุยปลอบใจ การจับมือ การอยู่เป็นเพื่อนเมื่อผู้ป่วยต้องการ	1	2	3	4	5	71
64. การตั้งใจรับฟังเรื่องราวที่ผู้ป่วยบอกเล่า บ่น หรือปรับทุกข์	1	2	3	4	5	72
65. การให้ความเข้าใจผู้ป่วยตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล	1	2	3	4	5	73
66. การเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของผู้ป่วย (เช่น จัดอาหารให้ตามที่ผู้ป่วยชอบ จัดหาพยาบาลพิเศษ เมื่อผู้ป่วยต้องการ เป็นต้น)	1	2	3	4	5	74
67. การต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วย	1	2	3	4	5	75



ประวัติผู้วิจัย

นางสาว พนิดา คำยู เกิดวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2507 ที่อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ (เทียบเท่าปริญญาตรี) จากวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ เมื่อปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (การบริหารสาธารณสุข) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2533 และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อภาคปลาย ปีการศึกษา 2533 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 5 หอผู้ป่วยศัลยกรรมประสาท ฝ่ายการพยาบาล วชิรพยาบาล สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย