

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กาญจนา บุตรธน. 2536. **การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ดต่อการบริการการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศนีย์ ประพุทธพิทยา. 2540. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา.** ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- งามจิตต์ จันทรสวัสดิ์. 2539. **เส้นทางสู่คุณภาพ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4 (3) : 146.**
- จาระเพ็ญ แทนนิล. 2532. **ผลการมีส่วนร่วมในกระบวนการพยาบาลต่อระดับการดูแลตนเองของผู้ป่วยเบาหวาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ เอกอรรถผล. 2529. **การวิเคราะห์ปฏิกริยาสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยจิตเวช.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. **คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์วารสาร 38 (เมษายน) : 169-178.**
- ชีลาพร อินทร์อุดม. 2536. **นโยบายกำหนดราคา.** กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชุมศรี ชำนาญพูด. 2536. **พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลในวิทยาลัย สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูชัย ศรีธานี. 2538. **การประยุกต์แนวคิดทางการตลาดเพื่อการบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 3 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 226-233.**
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538. **ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทำนอง สีน้อย. 2538. **การนำเสนอรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงนุช แทนบุญไพรัช และคณะ. 2538. **ความต้องการและปัญหาของผู้รับบริการ. รายงานการสัมมนาทางการบริหารการพยาบาลเรื่อง การบริการพยาบาลที่มุ่งสู่ผู้รับบริการ : การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคโลกาภิวัตน์.** คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิตย สเรยศสกุล และ ศุภวดี ลิ้มปานานท์. 2540. ผลของการพยาบาลระบบสนับสนุนและให้ความรู้ต่อความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วยเบาหวาน. **วารสารวิจัยทางการพยาบาล** 1(1) : 92-98.
- นิรามัย อุตสาหะ. 2534. **ผลของการสอนเรื่องการปฏิบัติตัวหลังคลอดโดยวิธีบรรยายร่วมกับสถานการณ์จำลองต่อความรู้เจตคติและการปฏิบัติตัวของมารดา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร. 2533. **การจัดการทางการพยาบาล.** ภาควิชาวิจัยประเมินผลและการบริหารทางการพยาบาล. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จีรวัดน์กุล. 2538. **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจา เตากล้า. 2541. บทบาทของพยาบาลในการสอนผู้ป่วย : ความต้องการจำเป็นของสังคม. **สารสาการพยาบาล** 13 (มกราคม-มีนาคม) : 18-23.
- ประสงค์ พิพัฒน์พร. 2541. สิ่งแวดล้อมกับสุขภาพ. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครบุรี** 11 (มกราคม-มิถุนายน) : 17-22.
- พนิดา คำยุ. 2538. **การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ดามาพงศ์. 2538. การตลาดบริการพยาบาล. **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน.** คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ทองแผ้ว. 2540. **คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เขต 2.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสมัย ศิริคุปต์. 2535. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการให้บริการปรึกษาด้านสุขภาพอนามัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ เกตุรานนท์. 2539. **รูปแบบการดำเนินงานการดูแลสุขภาพที่บ้านของโรงพยาบาลในสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ภายในทศวรรษหน้า(พ.ศ. 2539-2549).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรพรรณ ใฝ่กระโทก. 2529. **ระบบบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพในโรงพยาบาลทั่วไปที่มีต่อผู้รับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณี.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

- พวงเพชร ชุมศรี. 2537. การรับรู้ของพยาบาลต่อความต้องการของญาติผู้ป่วยในภาวะวิกฤตที่หอผู้ป่วยหนัก
โรงพยาบาลแพร่. **พุทธชินราชเวชสาร** 11 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 97-100.
- ภาณี วงษ์เอก ใน เบญจา ยอดดำเนิน และคณะ. 2536. **การศึกษาเชิงคุณภาพ : เทคนิคการวิจัยภาค
สนาม**. นครปฐม : โครงการเผยแพร่ข่าวสารและการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากร
และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มนัสสินิตย์ บุญยธรรม. 2536. **ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน** วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล. มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- ยุวดี ฤชา และคณะ. 2540. **การวิจัยทางการพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: สยามศิลป์การพิมพ์.
- ยุณี พงศ์จตุรวิทย์. 2534. **ผลการสอนสุขภาพอนามัยโดยใช้หนังสือการ์ตูนประกอบต่อความรู้ เจตคติและ
การปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของเด็กวัยเรียนที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนา ลีวานิช. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับ
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขต
ภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรณูมาศ วิจิตรรัตนะ. 2523. **ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวันและ
พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรวดี ลือพงษ์ลัดดา. 2535. **การวิเคราะห์พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณฤดี ภูทอง. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกัน
ตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรีย์ ต้อยคำภีร์. 2536. **ความคิดเห็นของผู้ให้บริการสุขภาพต่อการบริการสุขภาพที่บ้าน**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. 2539. **คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย**. **วารสารการวิจัย
ระบบสาธารณสุข**. 4 (3) : 158-168.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2538. **กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ**. **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ
เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน**. คณะพยาบาล
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศรีสุภา สหชัยเสรี. 2537. **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ZENITH BROADCASTING จำกัด.
- สกาวดี ดวงเด่น. 2538. **การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2539. Hospital Accreditation:สถานการณ์และแนวทางพัฒนาในประเทศไทย. **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข** 4 (3) : 188-195.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2540. รูปแบบการส่งเสริมการดูแลตนเองในผู้ป่วยเบาหวาน. **วารสารการวิจัยทางการแพทย์** 1(1) : 115-137.
- สมชาย เรืองศิริสุนทร. 2536. บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย. **วารสารโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี** 4 (มกราคม- เมษายน) : 71-72.
- สมทรง เฟ่งสุวรรณ, นวลอนงค์ บุญจรรยาธิปไตย และ บังอร วิตใจบุญ. 2541. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพยาบาลต่อการบริการในโรงพยาบาลศิริราช. **วารสารวิจัยทางการแพทย์** 2 (1) : 108-126.
- สิวลี ศิริโล. 2539. **จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิระยา สัมมาวาจ. 2540. ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วย คัลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี. **รามธิบดีสาร** 3(3) : 286-297.
- สุกัญญา โลจนาภิวัดณ์, วลัยยา คูโรปกรณ์พงษ์ และสุชาติ ชิตีวรรณะ. 2536. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. **วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์** (มกราคม - มีนาคม) : 1-17.
- สุธิวรงค์ พงศ์ไพบุลย์, 2527. **โลกทรรศน์ไทยภาคใต้**. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครการพิมพ์.
- สุนันท์ จำรูญสวัสดิ์. 2536. **ผลของการสร้างสัมพันธภาพการสอนสุขภาพและการให้เงื่อนไขผูกพันต่อความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วยจิตเภทในโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุปัญญา ไชยชาญ. 2540. **การวิจัยการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัทพี เอ ลิฟวิง.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. 2540. **สมุดสถิติรายปี ประเทศไทย 2540**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา กรมศาสนา.
- องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ. 2539. การสถาปนา TOM ในโรงพยาบาลรัฐ ตอนจุดเริ่มและภาพรวม. **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข** 4 (3) : 148-157.

- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล. 2536. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ. ใน **สถานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐ**, หน้า 124-134. กรุงเทพมหานคร : สุรสิทธิ์ การพิมพ์.
- อรัญญา มานิตย์.2540. **การจัดการบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหาร การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภา ยิ่งประดิษฐ์. 2529. **การศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมและศักยภาพพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติ การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม.2540.การสื่อสารในการบริการสุขภาพ. **พยาบาลสาร** 24 (มกราคม-มีนาคม):10-22
- อุทุมพร จามรมาน.2532. **วิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก สุภรินทร์. 2537. เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้ป่วยในแผนกโรคระบบประสาท ของโรงพยาบาลประสาทสงขลา. **วารสารกรมการแพทย์** 19 (สิงหาคม) : 293-298.

ภาษาอังกฤษ

- Allanach, E.J., and Golden, B.M. Spring 1998. Patients' expectations and values clarification : A service audit. **Nursing Administrations Quarterly** 12 : 17-22.
- 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.
- Cambridge University. 1995. **International Dictionary of English**. London : Computaprint.
- Collins, C. 1997. **Collins Cobuild English Dictionary**. English : Harper Collins Publishers.
- Eck, S.A., et. al. Spring 1988. Consumerism, nursing, and the reality of the resources. **Nursing Administration Quarterly** 12 : 1-11
- 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.
- 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.** 8 th ed. Englewood Cliffs, N.J. : 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 Quaterly** 15 : 6-12.
- Lindeman,R.H. 1990. **Introduction of bivariate and multivariate analysis.** New York : Scott, Foresman and Company.
- Longman, G. 1995 **Dictionary of contemporary English.** 3 th ed. English : Clays Ltd.
- Lovelock, C. H. 1991. **Services marketing.** London: Prentice-Hall International (UK) Limited.
- Lynch,J., and Schuler, D. June 1990. Consumer evaluation of the Quality of hospital service from an economics of information perspective. **Journal of Health Care marketing** 10 : 16-22.
- Massner, R.L. 1993. What patients really want from their nurses. **American Journal of Nursing** 8 : 38-41.
- Naidu, G. M. March 1991. How Marketing Oriented Are Hospitals in a Declining Market. **Journal of Health Care Marketing** 11 : 23-30.
- Neufeldt, V., and Guralnik, D.B. 1988. **Webster's New World Dictionary.** 3 th ed. New York : Simon & Schuster, Inc.
- Omachonu, V. K. 1990. Quality of care and the patient : New criteria for evaluation. **Health Care Management Review** 15 (4) : 3-10.
- Risser, N. L. January-February 1975. Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing Care in Primary Care Settings. **Nursing research** : 45-51.
- Scardina, S. A. January 1994. SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. **Journal of Nursing Care Quality** 8 : 38-46.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. 1990. **Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations.** London : The Free Press.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง - สถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร. พวงทิพย์ ชัยพิบาลสุภษดี	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รองศาสตราจารย์ พ.ศ.ศ. ทญิง ดร. พวงเพ็ญ ชูณหปราณ	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. แพทย์หญิง วไลพร เอื้อนนัทธ	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช
5. นางสาวกนกพร ดุสิตกุล	ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลด้านพัฒนา คุณภาพบริการของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช
6. นางสาววาสนา สวัสดิ์นฤนาท	ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลด้านวิชาการ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช
7. นางจรีวิวัฒน์ คงทอง	ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลด้านพัฒนา บุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ใช้บริการ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉันนางสาว อรชร อาชาฤทธิ์ นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง " ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้ " ซึ่งการทำวิจัยดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่มารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย และจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาว อรชร อาชาฤทธิ์)

แบบสอบถาม

เรื่อง

ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

			สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ			
1 () ชาย	2 () หญิง		() 7
2. สถานภาพสมรส			
1 () โสด	2 () คู่	3 () หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	() 8
3. อายุ			
1 () 15 - 20 ปี	2 () 21 - 30 ปี	3 () 31 - 40 ปี	
4 () 41 - 50 ปี	5 () 51 - 60 ปี	6 () 61 ปีขึ้นไป	() 9
4. นับถือศาสนา			
1 () พุทธ	2 () คริสต์	3 () อิสลาม	
4 () อื่นๆ โปรดระบุ			() 10
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 () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	
7 () สูงกว่าปริญญาตรี	8 () อื่นๆ โปรดระบุ		() 11
6. อาชีพ			
1 () รับราชการ	2 () รัฐวิสาหกิจ	3 () รับจ้าง	
4 () ธุรกิจส่วนตัว	5 () เกษตรกร	6 () ไม่ได้ประกอบอาชีพ	
7 () แม่บ้าน	8 () นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต		() 12
7. รายได้			
1 () ต่ำกว่า 3,000 บาท / เดือน	2 () 3,001 - 6,000 บาท / เดือน		
3 () 6,001 - 9,000 บาท / เดือน	4 () 9,001 - 12,000 บาท / เดือน		
5 () 12,001 - 15,000 บาท / เดือน	6 () 15,001 บาท / เดือน ขึ้นไป		() 13

- | | สำหรับผู้วิจัย |
|--|----------------|
| 8. เข้ารับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลนี้เป็นครั้งที่ | |
| 1 () ครั้งแรก 2 () ครั้งที่ 2 3 () ครั้งที่ 3 | |
| 4 () มากกว่า 3 ครั้ง โปรดระบุ | () 14 |
| 9. ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้ | |
| 1 () 2 -7 วัน 2 () 8-14 วัน 3 () 15-21 วัน | |
| 4 () 22 วันขึ้นไป โปรดระบุ | () 15 |
| 10. ประเภทของหอบผู้ป่วย | |
| 1 () สามัญ 2 () พิเศษรวม 3 () พิเศษเดี่ยว 4 () พิเศษ วี ไอ พี | () 16 |
| 11. แผนกที่เข้ารับการรักษายาบาล | |
| 1 () อายุรกรรม 2 () ศัลยกรรมทั่วไป 3 () ศัลยกรรมกระดูก | |
| 4 () สูติ-นรีเวชกรรม 5 () ตา หู คอ จมูก 6 () อื่นๆ โปรดระบุ..... | () 17 |
| 12. เหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ | |
| 1 () สะดวกในการเดินทาง 2 () ประทับใจจากที่เคยมาใช้บริการครั้งก่อน | |
| 3 () โรงพยาบาลมีชื่อเสียง 4 () จากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล | |
| 5 () คนอื่นแนะนำมา 6 () ความต้องการของท่านเอง | |
| 7 () อื่นๆ โปรดระบุ..... | () 18 |

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาว่าสำหรับตัวท่านเองแล้ว ท่านคาดหวังต่อการบริการต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร แล้ววงกลม (O) ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคาดหวังของท่านมากที่สุด เพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ตัวอย่าง ยิ้มแย้มทักทาย เมื่อพบท่าน 1 2 3 4 5 6 7

จากตัวอย่าง หากท่านวงกลมรอบหมายเลข 7 หมายความว่า ท่านคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลยิ้มแย้มทักทายเมื่อพบท่านมากที่สุด

1	2	3	4	5	6	7	
คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังน้อย	คาดหวังค่อนข้างน้อย	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังค่อนข้างมาก	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และความปลอดภัย							
1. ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ.....					1 2 3 4 5 6 7		19
2. มีจำนวน แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เพียงพอ.....					1 2 3 4 5 6 7		20
3. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจในการรักษาพยาบาล.....					1 2 3 4 5 6 7		21
การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล							
10. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้.....					1 2 3 4 5 6 7		28
11. ให้การรักษาพยาบาลหาย ตามกำหนดที่ควรจะหาย.....					1 2 3 4 5 6 7		29
12. ช่วยบรรเทาอาการปวดให้หายทันทีเมื่อผู้ป่วยปวด					1 2 3 4 5 6 7		30
ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ							
19. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน.....					1 2 3 4 5 6 7		37
20. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม ให้การต้อนรับและคอยช่วยอำนวยความสะดวกทุกจุด.....					1 2 3 4 5 6 7		38
21. ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน.....					1 2 3 4 5 6 7		39
ความเป็นรูปธรรมของบริการ							
23. เฟอร์นิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบและได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา					1 2 3 4 5 6 7		41
24. อาคาร สถานที่โอโง่ง เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่งรบกวน เช่น ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค.....					1 2 3 4 5 6 7		42
25. ห้องพักกว้างขวาง อากาศโปร่งเย็นสบาย และร่มรื่น สวยงามด้วยไม้ดอกไม้ประดับ.....					1 2 3 4 5 6 7		43
ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร							
40. เจ้าหน้าที่ สีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง.....					1 2 3 4 5 6 7		58
41. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้.....					1 2 3 4 5 6 7		59
42. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อ่อนน้อม ใจดี.....					1 2 3 4 5 6 7		60

1	2	3	4	5	6	7	
คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังน้อย	คาดหวังค่อนข้างน้อย	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังค่อนข้างมาก	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ							
51. ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง.....					1	2 3 4 5 6 7	71
52. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ.....					1	2 3 4 5 6 7	72
53. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม.....					1	2 3 4 5 6 7	73
การสอน ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำปรึกษา							
61. แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมกับโรคให้ผู้ป่วย อย่างละเอียด ตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้.....					1	2 3 4 5 6 7	81
62. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา.....					1	2 3 4 5 6 7	82
63. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการตรวจทุกชนิด.....					1	2 3 4 5 6 7	83
ราคา ค่ารักษาพยาบาล							
68. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ.....					1	2 3 4 5 6 7	88
69. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอย่างละเอียด.....					1	2 3 4 5 6 7	89
70. อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล.....					1	2 3 4 5 6 7	90

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
นางสาวอรชร อาชาฤทธิ์

ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s coefficient alpha) ดังนี้

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

- เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง
 n = จำนวนข้อของแบบวัด
 Si^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของแบบวัดแต่ละข้อ
 St^2 = ความแปรปรวนของแบบวัดทั้งฉบับ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) มีสูตรดังนี้

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

- เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 n = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว

$\sum X^2$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

4. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ r = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนข้อ x กับ y

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนน x

$\sum y$ = ผลรวมของคะแนน y

$\sum xy$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนข้อ x กับ y

$\sum x^2$ = ผลรวมกำลังสองของคะแนน x

$\sum y^2$ = ผลรวมกำลังสองของคะแนน y

N = จำนวนคะแนนทั้งหมด

ภาคผนวก ง

- จดหมายขออนุมัติทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วย
- จดหมายขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
- จดหมายขอความร่วมมือในการวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342 / ๐๕1

วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. 2542

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.พวงทิพย์ ชัยพิบาลสกุล

เนื่องด้วย นางสาวอรชร อาชาฤทธิ์ นิสิตชั้นปริญญาโท สาขาพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขออนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ที่ ทม 0342 / 081

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

๒๗ มกราคม 2542

เรื่อง ขออนุมัติข้าราชการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

เนื่องด้วย นางสาวอรชร อาชาฤทธิ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ แพทย์หญิงวไลพร เอื้อนนัทธ นางสาวกนกพร คุณิตกุล นางสาววาสนา สวัสดิ์นฤนาถ และ นางจุรีวัฒน์ คงทอง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ผู้ป่วยใน ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป แผนกสามัญ และแผนกพิเศษ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ แพทย์หญิง วไลพร เอื้อนนัทธ นางสาวกนกพร คุณิตกุล นางสาววาสนา สวัสดิ์นฤนาถ และนางจุรีวัฒน์ คงทอง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว และขอความร่วมมือให้ นางสาวอรชร อาชาฤทธิ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน แพทย์หญิง วไลพร เอื้อนนัทธ นางสาวกนกพร คุณิตกุล นางสาววาสนา สวัสดิ์นฤนาถ
และนางจุรีวัฒน์ คงทอง

ฝ่ายวิชาการ โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342 / ๐๘1

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

๒๗ มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลยะลา

เนื่องด้วย นางสาวอรรช อาชาฤทธิ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอความร่วมมือให้นิสิตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือ กลุ่มผู้ป่วยในที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป แผนกสามัญ และแผนกพิเศษ

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวอรรช อาชาฤทธิ์ เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และ ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ภาคผนวก จ

ค่าเมตริกสหสัมพันธ์ของตัวแปร

ตารางที่ 18 แสดงค่าเมตริกสหสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation matrix)

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
X1	1.00000											
X2	.56414	1.00000										
X3	.56970	.49161	1.00000									
X4	.49557	.43834	.57123	1.00000								
X5	.58668	.50510	.57444	.57785	1.00000							
X6	.40385	.43040	.41398	.44469	.50446	1.00000						
X7	.47235	.43301	.45014	.48252	.58631	.53946	1.00000					
X8	.44348	.44817	.46205	.46898	.46004	.52752	.61085	1.00000				
X9	.46463	.41544	.42688	.41684	.52826	.50735	.53399	.54382	1.00000			
X10	.33824	.38751	.35689	.30510	.41098	.30820	.39767	.37808	.41777	1.00000		
X11	.33072	.35965	.43402	.40644	.49133	.41073	.51805	.52799	.51751	.51167	1.00000	
X12	.31146	.34672	.30796	.38729	.37727	.50026	.42450	.46534	.43477	.34336	.56525	1.00000
X13	.40539	.41713	.44469	.41280	.48015	.53475	.48930	.52401	.46650	.45885	.54368	.59862
X14	.40676	.42263	.36996	.34615	.46696	.44370	.47027	.44305	.47252	.47606	.49953	.49587
X15	.43554	.42516	.42310	.40135	.49032	.49819	.49529	.49099	.49686	.40870	.48610	.47492
X16	.42210	.40789	.40186	.45473	.50377	.39505	.43111	.37256	.45730	.42921	.44254	.42953
X17	.46341	.44983	.44342	.43851	.56367	.44827	.47876	.45567	.46688	.45908	.51178	.42014
X18	.38584	.34244	.39160	.38220	.44357	.51116	.41153	.48205	.44320	.35262	.49184	.55220
X19	.28155	.36337	.34347	.37743	.38649	.49624	.41564	.40691	.42601	.43673	.42899	.47951
X20	.33003	.32310	.33022	.28337	.36049	.36963	.32575	.33628	.45342	.38168	.39345	.31412
X21	.36497	.36109	.35538	.36430	.46656	.42513	.43664	.42256	.52517	.42536	.50701	.42285
X22	.25088	.26352	.28568	.26192	.32791	.24583	.25426	.26585	.33144	.37472	.35726	.27219
X23	.18332	.19603	.15561	.13780	.18489	.17592	.17905	.18070	.21030	.20957	.21494	.19863
X24	.33756	.30206	.31095	.24953	.37676	.39196	.34295	.35136	.34650	.38277	.37226	.36683
X25	.29867	.32779	.26926	.25176	.34797	.33781	.34535	.34890	.35028	.35861	.36204	.35814
X26	.42852	.43223	.35585	.34943	.41622	.40512	.38606	.42754	.35100	.36325	.37917	.33203
X27	.31265	.25483	.20148	.22637	.35255	.29710	.25575	.27550	.34700	.31951	.32330	.23171
X28	.23536	.25843	.21041	.22725	.28383	.27927	.27525	.25349	.24748	.23365	.34125	.27336
X29	.37603	.33127	.34091	.27720	.38849	.34139	.31893	.33571	.36240	.35057	.34072	.27751
X30	.25451	.29182	.19689	.22661	.29389	.28002	.29805	.30929	.27322	.26199	.30966	.32277
X31	.35513	.31374	.30878	.24456	.36115	.32719	.34911	.37200	.39559	.36699	.39541	.35436
X32	.40669	.35423	.38023	.34394	.42433	.36670	.34506	.35875	.39019	.35121	.39272	.31088
X33	.33765	.26203	.28174	.18793	.32510	.22830	.24069	.23133	.33483	.27892	.27512	.19360
X34	.35374	.35149	.31195	.25347	.39214	.22666	.32604	.29512	.34019	.32112	.29403	.22042
X35	.33280	.32157	.28422	.24108	.35732	.29167	.34584	.30013	.31967	.34704	.33828	.28081
X36	.39282	.36023	.30563	.24945	.33198	.34184	.31974	.32000	.34374	.36510	.33422	.29451
X37	.27883	.29201	.23758	.21647	.26396	.24279	.26687	.31284	.24833	.31605	.32192	.30250
X38	.33043	.28300	.21909	.18694	.28909	.23146	.24722	.28275	.25727	.36266	.32648	.23806
X39	.34226	.33034	.25410	.19739	.34988	.25101	.31583	.27798	.28564	.32183	.33400	.25649
X40	.41727	.38237	.39737	.32668	.38731	.41081	.38387	.35064	.38011	.33803	.37435	.42166
X41	.36377	.33225	.36372	.33123	.38383	.42629	.39516	.35863	.38624	.31312	.37593	.40584
X42	.44803	.37521	.40159	.37510	.45568	.44260	.41650	.37147	.40100	.31060	.38674	.43281
X43	.36833	.33424	.38866	.37340	.40589	.42665	.41722	.39458	.38026	.26011	.36322	.41772
X44	.45711	.40644	.45106	.45850	.47760	.49366	.42637	.44604	.42785	.29840	.40561	.46134
X45	.39734	.37305	.39225	.38978	.42842	.43554	.37969	.41617	.41988	.32278	.39626	.44391

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
X46	21651	.18795	.19814	21138	.22175	.24330	21974	23311	.21254	.16884	.22521	.24328
X47	40095	.36336	.40486	.36486	.39975	.43574	.39964	.39350	.40969	.31832	.40579	.42109
X48	.39535	.35700	.41452	.41955	.44883	.46748	.42598	.44354	.41231	.32025	.41327	.43672
X49	.39995	.37208	.38787	.37799	.43797	.43631	.40145	.40470	.42809	.31706	.37182	.43605
X50	.37318	.36745	.34576	.31670	.37632	.44033	.39258	.38777	.37225	.29859	.35618	.39503
X51	.37163	.35197	.36383	.37959	.39137	.42185	.40510	.43038	.40250	.31313	.40123	.47311
X52	.37951	.31481	.39345	.34884	.36237	.42562	.34966	.39300	.35920	.35286	.35899	.42866
X53	.21736	.18641	.19156	.18344	.21536	.19151	.18235	.18549	.20397	.16973	.19393	.17779
X54	.38359	.32457	.35582	.36461	.38770	.31612	.32414	.31436	.36604	.34554	.37981	.42419
X55	.34602	.27380	.33659	.27536	.32384	.23050	.28041	.27759	.36132	.26725	.32717	.29824
X56	.48525	.37348	.43487	.39289	.47446	.41618	.39816	.39104	.45861	.38651	.40665	.34731
X57	.31931	.31741	.36599	.30469	.37826	.37686	.35895	.33747	.37961	.33572	.36705	.38439
X58	.40980	.32694	.38179	.34293	.37428	.39470	.35841	.35706	.39671	.32694	.34686	.33295
X59	.42279	.31664	.40960	.39345	.41860	.46977	.40823	.38807	.45384	.32067	.37308	.37219
X60	.42638	.34992	.41184	.36831	.39179	.37441	.37055	.35743	.37963	.33568	.33462	.32867
X61	.43818	.31814	.40166	.33457	.38828	.38942	.40125	.37202	.40604	.36047	.36592	.31270
X62	.29930	.28400	.31654	.29109	.30627	.33867	.30879	.29859	.32833	.33763	.31733	.32092
X63	.16695	.12267	.10868	.15508	.19542	.14549	.17531	.08404	.13148	.16920	.14399	.13900
X64	.39058	.37697	.39867	.34903	.37038	.37042	.39914	.39281	.36510	.37180	.42799	.33434
X65	.39977	.36117	.36314	.33702	.40859	.35599	.40212	.32965	.36658	.39930	.43333	.33967
X66	.33585	.30704	.30765	.28330	.31723	.32484	.33163	.34772	.34014	.33011	.34452	.36351
X67	.38090	.30066	.35674	.30786	.37476	.36801	.36674	.38143	.41026	.38974	.41922	.36658
X68	.42836	.34826	.37648	.33369	.45456	.41740	.43547	.38113	.40536	.40999	.44416	.37343
X69	.35758	.28440	.36615	.30088	.39204	.31299	.36028	.31280	.36622	.34440	.34833	.27750
X70	.19068	.17188	.17599	.16923	.21827	.17602	.19983	.17538	.20303	.20465	.20956	.18376
X71	.32691	.22821	.24425	.25139	.30090	.32735	.31207	.30253	.33662	.31328	.33119	.28455
X72	.22347	.21690	.19047	.21903	.22295	.24105	.21675	.24218	.23643	.25395	.27652	.25578
X73	.29491	.27453	.27644	.25274	.31843	.33618	.27504	.31654	.33155	.31464	.31049	.30223
X74	.31417	.30152	.21400	.20688	.28441	.21176	.23641	.21748	.26855	.31995	.25574	.13770
	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X13	1.00000											
X14	.64319	1.00000										
X15	.60412	.61202	1.00000									
X16	.45752	.48803	.52256	1.00000								
X17	.47510	.48406	.51563	.60019	1.00000							
X18	.53219	.50206	.52534	.46321	.47827	1.00000						
X19	.48334	.46007	.51012	.41067	.44384	.56862	1.00000					
X20	.41498	.48085	.45448	.43976	.44126	.45221	.53925	1.00000				
X21	.48786	.48020	.49864	.51094	.47380	.47918	.52710	.66904	1.00000			
X22	.32516	.32666	.32415	.41818	.38678	.29347	.33787	.44874	.53285	1.00000		
X23	.23696	.22046	.21138	.20744	.22146	.20221	.21233	.23720	.29271	.26409	1.00000	
X24	.42121	.38304	.40488	.39047	.42144	.45271	.44432	.43518	.48157	.35739	.31691	1.00000

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X25	39727	36622	41390	36343	36313	43273	43837	42449	49171	42334	34494	69886
X26	46099	41945	44966	39405	44356	40653	37566	42101	38699	26017	21375	50270
X27	31077	34761	31341	33447	38772	28995	25136	37477	38828	27158	20018	30724
X28	28558	24891	30668	29992	32443	34048	27556	33001	39383	32605	28418	41964
X29	33986	36571	35650	35226	38439	36239	36285	44780	45050	37257	24616	47610
X30	28296	24707	26313	29741	27837	30171	30789	29529	38338	38000	22240	37330
X31	42805	34556	40024	39665	39695	41212	36073	46371	47596	35295	28363	47143
X32	40275	35142	45135	42477	45642	37421	37668	45885	45501	38810	26891	50155
X33	26930	29870	30448	29618	33179	27395	18139	38794	37627	30660	12758	25086
X34	28251	32824	38503	36104	38690	28146	29364	42716	42124	31411	21711	35083
X35	29784	29421	29958	29649	32341	32915	35922	37970	40289	33272	21346	41709
X36	33130	30149	33813	31587	38888	32979	33981	33543	35942	25301	23253	46157
X37	30271	25721	27842	31909	27949	30719	34437	38433	42026	39860	22989	43623
X38	30692	27704	32321	33099	30468	26874	31362	38816	4136	39185	25468	44435
X39	31777	35955	32369	38203	36854	29308	29360	45415	43353	40298	25702	44834
X40	47540	39687	42979	34872	40582	45092	44715	40196	38657	24019	18253	43968
X41	43856	41750	46281	33090	38847	47904	47905	42949	41315	27069	18422	41610
X42	49144	42653	50588	40394	41284	45661	47121	41687	42866	27631	18847	41216
X43	45731	38849	48110	34229	42543	43961	45630	38606	37051	21417	17382	36511
X44	50888	44350	51967	42439	48492	47620	47958	41985	40162	24581	17572	39666
X45	47031	44655	49824	39975	45032	46029	46383	40751	41388	24890	19781	38514
X46	25401	23789	24456	21000	23112	26032	25151	21152	22882	16952	10545	22277
X47	46017	43707	48352	39979	44117	47157	49040	44109	42169	28398	18984	39922
X48	50888	45659	52137	39663	42001	47950	48975	42726	48359	32806	20988	41817
X49	44403	41725	44853	41327	39971	47062	48163	39771	41814	24261	21872	37533
X50	43089	38708	40185	39293	37772	44371	37755	35836	43478	35190	22811	40098
X51	48212	41674	44286	39621	1128	49094	45063	34139	41220	26082	18305	41243
X52	48033	39950	45057	31563	41654	42472	43867	35993	34070	21987	18275	43179
X53	21240	18114	19245	20058	22781	19556	18393	19339	20966	15785	06683	12909
X54	38921	40427	42414	41753	38504	40189	38943	44460	47412	33229	15041	36720
X55	33926	34894	40278	35037	35896	32609	31479	37329	39231	29909	18409	25277
X56	44233	45848	48073	42897	46825	39582	41979	50403	50113	40591	21010	39657
X57	40271	37356	38506	36559	37170	39200	38869	37884	42581	34530	20103	34855
X58	42441	37586	41329	36275	46268	36291	37758	34903	34745	22286	19835	37159
X59	47621	41125	44053	38125	44753	39198	40298	38580	39126	25174	15064	34571
X60	39567	36362	42071	37977	43260	35761	38929	37772	41771	37635	19905	34821
X61	43374	42475	45682	41081	41172	38658	39936	43982	45327	33943	20837	38905
X62	36659	34809	35896	34295	43134	32126	38030	40600	34255	32440	19377	37607
X63	21219	17640	19479	20801	22232	19080	22126	18857	23370	16669	10991	20185
X64	46853	40727	43935	39277	46400	35263	36252	37522	39606	31969	20596	39179
X65	43938	39248	45172	38241	45986	35939	40591	41018	42789	33610	20907	37215
X66	34431	35026	36369	32674	34010	37267	39046	40647	39798	36226	14549	34094
X67	44028	45002	43182	38038	39359	45221	43271	47872	44415	36624	21035	36896
X68	42959	40812	43823	40791	47394	47243	41708	41173	43133	34453	21057	40903

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X69	.34857	.33641	.36353	.35087	.42427	.30645	.30429	.37442	.36990	.30168	.18623	.32662
X70	.19284	.18404	.20087	.20853	.21871	.16458	.19412	.21356	.22817	.17084	.10140	.20304
X71	.38893	.34420	.33908	.35291	.34633	.31999	.35206	.39224	.39555	.29011	.17717	.31266
X72	.26452	.25117	.22835	.30870	.27303	.26923	.29187	.31824	.34712	.26132	.19281	.30340
X73	.34434	.32760	.31382	.35296	.36238	.32683	.36619	.36371	.37415	.29711	.19062	.34974
X74	.25996	.31301	.27944	.35451	.36528	.21086	.23497	.37856	.36423	.32576	.18847	.35196
	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36
X25	1.00000											
X26	.46527	1.00000										
X27	.31519	.39792	1.00000									
X28	.51238	.37173	.34519	1.00000								
X29	.44815	.43986	.42164	.53063	1.00000							
X30	.48731	.29859	.26996	.53669	.40631	1.00000						
X31	.47605	.47557	.39054	.49649	.48668	.51558	1.00000					
X32	.44972	.50244	.47551	.49303	.66115	.43275	.66005	1.00000				
X33	.29173	.29018	.47510	.36444	.45910	.29053	.43228	.56622	1.00000			
X34	.34000	.38592	.44626	.34405	.43925	.30440	.44783	.58828	.51223	1.00000		
X35	.35576	.38104	.37954	.33606	.42286	.37661	.43004	.47454	.30895	.50016	1.00000	
X36	.39255	.49158	.31067	.32324	.42341	.35211	.47511	.49343	.30081	.38398	.49300	1.00000
X37	.48048	.36706	.25617	.46867	.41041	.59267	.52499	.45784	.27814	.31223	.52866	.44389
X38	.43026	.41790	.39713	.41248	.42782	.40049	.48720	.46448	.34568	.40397	.51428	.51719
X39	.44518	.39446	.38825	.47264	.52871	.44085	.49414	.53674	.42195	.45435	.53270	.42808
X40	.36360	.42150	.22804	.33040	.40683	.30580	.37909	.44042	.33326	.33169	.34305	.43913
X41	.35873	.41569	.21358	.32964	.38767	.28785	.37538	.42929	.28189	.33312	.39837	.43099
X42	.36971	.42984	.28028	.32685	.40122	.34219	.38134	.47811	.32813	.3869	.39023	.41272
X43	.31970	.40988	.24926	.32316	.34443	.28283	.36113	.42785	.31295	.32988	.35384	.38169
X44	.33366	.48124	.31898	.33297	.40924	.30672	.37797	.48039	.35154	.33741	.35879	.44311
X45	.34529	.43151	.25336	.35704	.36918	.31292	.38186	.43641	.4019	.34469	.35542	.40694
X46	.21195	.23349	.14348	.20969	.22665	.21123	.22260	.24080	.15938	.17339	.20982	.23118
X47	.37390	.44509	.21823	.38558	.39692	.34740	.38383	.45631	.30344	.36748	.38902	.45872
X48	.39473	.42016	.20790	.35501	.36380	.29872	.37856	.40950	.29167	.34109	.35331	.42827
X49	.35691	.36348	.23607	.32084	.38217	.32984	.41634	.44298	.34460	.34888	.38112	.43518
X50	.44561	.31060	.27038	.31155	.33530	.43038	.41694	.39686	.33241	.31260	.41288	.41467
X51	.39796	.36622	.23063	.30643	.38161	.35053	.41956	.43062	.26023	.35175	.38184	.42970
X52	.35590	.43086	.25260	.25329	.32480	.26628	.33071	.38811	.22771	.27072	.29922	.44549
X53	.08374	.18313	.09951	.09165	.21199	.09981	.19253	.23010	.15618	.17396	.16486	.19140
X54	.32299	.35685	.33187	.30118	.39404	.31520	.38251	.43652	.40494	.38955	.37117	.37795
X55	.22574	.26836	.35569	.26577	.40231	.24940	.37709	.48467	.45208	.43998	.29858	.34359
X56	.37273	.41433	.36305	.32087	.43878	.27195	.43873	.49657	.40364	.46499	.39610	.40193
X57	.36212	.35788	.30267	.32216	.37789	.31787	.44144	.40016	.34485	.35877	.34232	.35138
X58	.26494	.36110	.32016	.22305	.36313	.15985	.38677	.43033	.30922	.41206	.33202	.44130
X59	.29569	.44346	.31650	.25404	.34586	.19106	.33462	.41801	.30325	.39414	.38043	.40059

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36
X60	31676	37700	27924	27897	41551	30951	39891	45541	36008	40142	36881	43405
X61	35060	42811	35987	29448	40344	23522	40230	47983	37194	47947	36292	42835
X62	31928	36486	35911	35178	39107	29798	36812	44731	35414	42064	41277	44968
X63	16377	15454	17233	18694	19682	19712	21654	19913	14679	18368	21500	18978
X64	35718	42367	34833	35229	40879	28010	41138	47941	30955	36637	42737	44879
X65	35439	40444	36500	34630	41605	27244	36519	47459	34416	47198	40201	42598
X66	34640	30496	28995	30216	39908	38017	39055	42469	28651	36156	44319	37300
X67	36606	38696	30004	34345	39846	29648	43680	46071	33369	40037	43324	43152
X68	38421	45073	37362	29326	39412	31851	43830	50623	29950	40255	41952	43965
X69	28137	37864	31893	25218	29562	21364	37392	43659	35555	46044	39331	40714
X70	19121	19320	17556	15635	20468	16727	21754	23916	16877	21447	20560	21761
X71	30514	34714	32587	22634	39961	24756	37080	41082	28127	35612	34394	36674
X72	31694	24778	22435	27392	35982	28905	30972	34888	27703	30681	30582	32296
X73	31013	35038	30477	24219	37538	25843	36581	44141	32422	35972	32450	38997
X74	30229	33046	37565	28697	34679	23802	34230	41611	34484	42568	34520	32355
	X37	X38	X39	X40	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47	X48
X37	1.00000											
X38	60258	1.00000										
X39	58679	57141	1.00000									
X40	36265	33026	39878	1.00000								
X41	39501	33998	38352	78839	1.00000							
X42	37261	34067	36707	73400	77984	1.00000						
X43	32270	30896	32112	69498	71022	77119	1.00000					
X44	32282	33720	33097	70071	70394	77305	77851	1.00000				
X45	38618	32092	37726	87971	67785	70502	71706	78549	1.00000			
X46	23606	18461	21638	32904	34640	36071	34577	38335	38583	1.00000		
X47	40398	34063	40708	65257	69900	72049	68361	73338	77110	40167	1.00000	
X48	39749	36362	34742	61166	68494	68698	63103	71694	73990	37759	81299	1.00000
X49	37876	33208	38924	80570	64698	66839	60409	68297	72026	34287	70927	70786
X50	47078	36678	41156	51085	56638	58721	51941	51769	55505	29283	60643	61187
X51	38125	32912	37553	54013	52533	53761	52918	54747	57120	29588	60435	58264
X52	30478	31134	25759	63562	59218	60668	61664	66608	62877	32614	63065	60904
X53	09288	12902	13817	21695	20488	22409	23748	6664	24000	12254	24065	22137
X54	32812	36953	36560	43716	45046	51002	44368	51656	51125	26642	55440	54781
X55	24765	28766	33105	35211	37510	42817	36787	42481	39092	22580	44184	41236
X56	34143	39473	42868	48231	50407	51452	42554	54356	50890	26542	55726	57615
X57	34230	35811	39352	39388	37386	38233	36605	44420	42929	22769	42213	44138
X58	23834	31536	33536	43594	45120	47891	52303	47864	47856	23354	48531	46353
X59	26428	30632	29763	52110	51140	56615	49980	57892	57113	28136	57747	54964
X60	37385	37619	41674	42956	43057	48563	41585	50288	47919	26230	53078	51857
X61	30118	35500	40997	44846	44688	44517	39308	45146	44183	23191	47797	48521
X62	33957	35450	39511	42221	42120	44601	43081	45837	46401	23983	47645	42458

ตารางที่ 18 (ต่อ)

	X37	X38	X39	X40	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47	X48
X63	18560	.15416	.24943	.22496	.20889	.20589	.16740	.17332	.16061	.12752	.23438	.24861
X64	37868	.41573	.40840	.45789	.41878	.47149	.46182	.49579	.45850	.26287	.50632	.48656
X65	33466	.40818	.43255	.45793	.48569	.52606	.43968	.50149	.48772	.24616	.49729	.50194
X66	43361	.37581	.45946	.44353	.42734	.45735	.42512	.44858	.42714	.25563	.46906	.44910
X67	41490	.39868	.45370	.48586	.51468	.48579	.47787	.52088	.51306	.28768	.55770	.55215
X68	32319	.37084	.40631	.44830	.40148	.47699	.43348	.49977	.44861	.24880	.47583	.47747
X69	29300	.35177	.40820	.35963	.32305	.37019	.36298	.40651	.42588	.20905	.40977	.41347
X70	17892	.18950	.21689	.19051	.18689	.21147	.20637	.21873	.21687	.10715	.21236	.21089
X71	30082	.31563	.37168	.32374	.34414	.37854	.35579	.38114	.36818	.21812	.40498	.37332
X72	38020	.30907	.36943	.28946	.29801	.31473	.28076	.33070	.32719	.19862	.34579	.35150
X73	30795	.33549	.37616	.34122	.34210	.40271	.34181	.37252	.34890	.16817	.38539	.38303
X74	28700	.35151	.41629	.25087	.24928	.29026	.18399	.31192	.29031	.12480	.33785	.31075
	X49	X50	X51	X52	X53	X54	X55	X56	X57	X58	X59	X60
X49	1.00000											
X50	64902	1.00000										
X51	63461	.58944	1.00000									
X52	59836	.52036	.59490	1.00000								
X53	26805	.20077	.23223	.26863	1.00000							
X54	52580	.49905	.52475	.52339	.24959	1.00000						
X55	45190	.40682	.43078	.38917	.24755	.65161	1.00000					
X56	51063	.45344	.50300	.52175	.26770	.80751	.56068	1.00000				
X57	42462	.38541	.43395	.38779	.21907	.47983	.42265	.57454	1.00000			
X58	50540	.41110	.52158	.52821	.24178	.45032	.45538	.54490	.52272	1.00000		
X59	51536	.40138	.48367	.53499	.22550	.46365	.40524	.53006	.41461	.55619	1.00000	
X60	49019	.43747	.46589	.46486	.23799	.52644	.45874	.59991	.58013	.46947	.53726	1.00000
X61	46511	.41874	.50495	.46918	.21773	.45077	.47023	.56373	.47445	.49436	.56961	.58647
X62	43280	.42602	.45220	.47123	.12551	.40919	.35907	.46690	.52912	.45870	.48301	.49298
X63	23023	.25070	.28333	.22726	.07171	.20314	.16229	.27035	.26702	.23345	.19566	.27406
X64	44403	.44435	.46968	.47413	.18361	.42624	.38654	.53744	.48437	.51170	.53676	.55642
X65	50984	.45612	.48595	.48790	.22247	.48440	.42343	.56469	.41497	.51808	.54372	.51549
X66	47347	.49244	.47402	.41459	.20532	.48527	.39341	.44810	.42348	.41377	.37409	.42987
X67	52300	.47061	.48312	.48726	.23255	.49922	.44612	.55857	.44631	.46127	.47589	.48011
X68	43180	.41652	.47824	.47942	.19900	.43823	.39307	.50914	.40024	.46760	.47527	.50781
X69	39885	.31914	.41832	.41565	.18455	.43236	.44232	.46583	.41440	.45529	.45722	.49060
X70	21197	.19492	.22356	.22132	.10893	.24447	.21680	.24044	.20934	.24361	.21239	.22177
X71	37844	.35485	.45402	.41115	.22516	.42109	.41050	.45707	.33702	.44263	.43580	.44474
X72	36861	.40297	.39031	.34858	.17277	.38447	.31977	.35328	.29684	.31041	.31307	.36402
X73	39655	.33160	.45561	.38377	.14163	.44117	.40714	.46937	.37928	.43786	.41507	.45894
X74	31271	.28948	.30039	.26451	.13738	.40972	.40540	.41848	.31074	.30743	.37094	.37606

ภาคผนวก จ

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

ตารางที่ 19 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N=30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N=740
ความเชื่อถือ ไว้วางใจและความปลอดภัย		
1	.4853	.5876
2	.1211	.5420
3	.3302	.5507
4	.0718	.5188
5	.4717	.6249
6	.4734	.5880
7	.4213	.5895
8	.4632	.5798
9	.3838	.6048
การใช้บริการดูแลรักษาพยาบาล		
10	.3639	.5478
11	.4623	.6071
12	.4031	.5676
13	.4411	.6550
14	.4684	.6160
15	.3704	.6530
16	.2258	.6101
17	.4826	.6509
18	.5865	.6224
ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ		
19	.1318	.6201
20	.3945	.6286
21	.5932	.6756
22	.2502	.5069

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N=30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N=740
ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
23	.5499	.3279
24	.5476	.6163
25	.5325	.5888
26	.5742	.6133
27	.3706	.4912
28	.5375	.5200
29	.4619	.6212
30	.5359	.5046
31	.6338	.6403
32	.5822	.6970
33	.4365	.5022
34	.4045	.5795
35	.3302	.5854
36	.4942	.6103
37	.5894	.5651
38	.4771	.5647
39	.5158	.6141
ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร		
40	.6457	.6743
41	.4368	.6764
42	.4380	.7147
43	.4816	.6603
44	.6794	.7281
45	.7042	.7066
46	.6898	.3806

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N=30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N=740
47	.7093	.7315
48	.6808	.7233
49	.4548	.7065
50	.5720	.6617
จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ		
51	.5878	.6850
52	.5465	.6615
53	.5751	.2989
54	.6366	.6604
55	.5704	.5781
56	.5542	.7177
57	.5954	.6130
58	.6017	.6298
59	.5736	.6531
60	.5760	.6658
การสอน ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำ ปรึกษา		
61	.4425	.6673
62	.3798	.6264
63	.4451	.3141
64	.4306	.6781
65	.5260	.6871
66	.5102	.6292
67	.4171	.6932

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล
	N=30	N=740
ราคา ค่ารักษาพยาบาล		
68	6623	6789
69	4755	6017
70	4483	3296
71	4269	5864
72	4531	5072
73	3569	5843
74	3837	5177

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวอรชร อาษาฤทธิ์ เกิดเมื่อวันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2506 ที่อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลายจากโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช และสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง (เทียบเท่าปริญญาตรี) จากวิทยาลัยพยาบาลสงขลา (ปัจจุบันเป็นวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา) เมื่อปี พ.ศ. 2528 และสำเร็จการอบรมเฉพาะทางเด็กภาวะฉุกเฉิน จากวิทยาลัยพยาบาลกรุงเทพ (ปัจจุบันเป็นวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกทม) เมื่อ พ.ศ. 2531 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2540 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 7 โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

