

ภาคผนวก ข

แสดงค่าอัตราส่วนตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)

ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ

แบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
ข้อคำถามเชาว์อารมณ์		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = .7861			
ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง		ค่า Alpha (13 ข้อ) = .7468			
1.	ฉันมักจะมีอาการกลัวและความกังวลใจอยู่ลึกๆเสมอ	1.00	9.333	.4385	.7231
2.	ฉันมักจะรู้สึกเคอะเขินอยู่ในใจอยู่เสมอ	0.80	9.513	.5215	.7120
3.	ฉันมักจะรู้สึกจำใจว่าต้องทำงานหรือหน้าที่ของตนอยู่เสมอ	0.93	6.909	.2687	.7429
4.	ฉันมักจะรู้สึกผิดหวังอยู่บ่อยๆ	0.87	9.673	.5024	.7142
5.	ฉันมักจะท้อแท้ สิ้นหวัง หดกำลังใจบ่อยๆ	0.93	8.594	.5570	.7105
6.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าโลกไม่ยุติธรรมสำหรับฉันเลย	0.87	9.844	.5098	.7131
7.	เมื่อใครทำให้ฉันผิดหวัง ฉันจะไม่พูดแต่จะแสดงความโกรธเล็กๆ	0.73	5.700	.2764	.7464

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
8.	ฉันรู้จักตนเองเป็นอย่างดี	0.93	4.658	.2644	.7415
9.	ฉันรู้ถึงเป้าหมายที่แท้จริงของชีวิตของฉันที่เกิดมาบนโลกใบนี้	1.00	5.465	.3406	.7343
10.	ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตัวเอง	1.00	4.169	.3062	.7382
11.	ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ	0.87	4.510	.2806	.7400
12.	ฉันเชื่อมั่นในคุณความดีของมนุษย์อย่างแท้จริง	0.67	3.388	.2544	.7423
13.	ฉันสามารถบอกตัวเองได้ว่าฉันเป็นคนดี	0.93	3.364	.2716	.7409
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง		ค่า Alpha (20 - ข้อ) = .6844			
14.	ฉันสามารถแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกได้อย่างตรงไปตรงมา	1.00	*-1.44		
15.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกโกรธแต่จะเก็บความโกรธไว้แล้วัดแปลงความรู้สึกนั้นให้เป็นคำพูดที่สวยหรูก่อนพูดออกมา	1.00	2.513	.1272	.6952
16.	ฉันมักจะเงินอายเมื่อต้องแสดงความรู้สึกของฉันแม้จะเป็นความรู้สึกที่ดี	0.87	5.011	.2580	.6787
17.	ฉันสามารถบริหารอารมณ์หรือความรู้สึกของฉันอย่างเหมาะสมถูกต้องตามความจริง	0.93	4.442	.3676	.6673
18.	ฉันบอกตัวเองได้ว่าในแต่ละวันฉันมีความรู้สึกอะไรบ้าง	0.93	3.451	.2134	.6822

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
19.	เมื่อฉันโกรธ หรือผิดหวัง ฉันมักคิดว่าตนเองเป็นสาเหตุที่จะทำให้เรื่องอย่างนี้เกิดขึ้น	0.60	3.501	.1838	.6880
20.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเกิดความไม่พอใจโดยไม่รู้สาเหตุ	0.87	8.886	.4721	.6485
21.	ฉันมักจะทนเห็นความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านหรือที่ทำงานไม่ได้จนต้องบ่นให้ใครๆได้แก้ไขอยู่เสมอ	0.80	3.883	.2394	.6827
22.	ฉันคิดว่าเมื่อใครทำให้ฉันโกรธแล้ว ฉันจะไม่มีวันลืม ลิปปีแก้แค้นยังไม่สาย	0.67	5.178	.2775	.6754
23.	ฉันมักลำบากใจเมื่อถูกแกล้งล้อด้วยคนจำนวนมาก	0.87	8.508	.4270	.6546
24.	เมื่อฉันโกรธ ฉันมักจะมีสติแล้วแสดง ความโกรธได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ	1.00	5.463	.4214	.6617
25.	ฉันชอบพูดอุปมาอุปมัย หรือ ประชด ประชันเมื่อเกิดความไม่พอใจขึ้น	0.87	6.667	.3730	.6628
26.	ฉันมักจะเคาะมือ เคาะเท้า ทำท่าเร้นรมย์อย่างมีความสุขเมื่อได้ฟังเพลงโปรดของฉัน	0.73	*1.266		
27.	เมื่อมีอะไรทำให้ฉันไม่สบายใจ ฉันมักจะคิดวนเวียนอยู่เรื่องนั้นเรื่อยๆวางเฉยไม่ได้สักที	0.93	6.293	.3532	.6654

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
28.	ฉันตรวจสอบความสมเหตุสมผลของ ความคิดของฉันที่เป็นเหตุให้เกิดอารมณ์	0.93	2.823	.1239	.6911
29.	เมื่อใครทำให้ฉันโกรธ ฉันจะระงับความ โกรธด้วยความคิดที่ว่า คนเราไม่ เหมือนกัน เขาก็คือเขา เราก็คือเรา	0.87	3.154	.2673	.6772
30.	เมื่อมีโอกาส ฉันมักจะตรวจสอบอารมณ์ ของฉันแต่ละวันแล้วจดบันทึกในสมุด บันทึกของฉัน	1.00	*1.006		
31.	เมื่อใครทำให้ฉันโกรธหรือไม่พอใจ ฉัน มักจะมีสติหยุดคิดเรื่องนั้นได้	1.00	6.096	.3681	.6649
32.	ฉันพยายามหลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำกิจกรรม หลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน	0.67	*1.645		
33.	ถ้าหากฉันจำเป็นต้องทำกิจกรรมหลายๆ อย่าง ฉันมักจะวางแผนเพื่อจัดลำดับ ความสำคัญของงาน	0.93	2.398	.1530	.6866
ด้านการจูงใจตนเอง		ค่า Alpha (11 -ข้อ) =.7606			
34.	ฉันรู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง	0.93	7.220	.4601	.7362
35.	เมื่อฉันต้องทำอะไร ฉันจะพยายามทำให้ สำเร็จ	1.00	4.776	.4099	.7362
36.	ฉันเป็นคนกระตือรือร้น ไม่ย่อท้ออะไร ง่ายๆ	1.00	8.558	.4844	.7330

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
37.	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดี มีความยืดหยุ่น	0.73	7.306	.5179	.7292
38.	ฉันพร้อมจะเห็นคุณค่าของตนเองและ ผู้อื่นเสมอ	1.00	3.817	.4547	.7435
39.	เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในชีวิต ฉัน สามารถให้กำลังใจตนเองและเตือนสติ หรือสั่งสอนตนเองได้	1.00	6.029	.3723	.7483
40.	ฉันเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นและ ความมีชีวิตชีวาในอารมณ์เสมอ	0.93	6.853	.4172	.7418
41.	ฉันสามารถรอคอยถึงผลงานหรือ ความสำเร็จที่ตนเองได้ลงทุนทำไปแล้ว ด้วยความใจเย็น	0.93	9.794	.4639	.7354
42.	ฉันเป็นคนที่ไม่ตระหนี่หรือ หรือเสียขาย สิ่งของเงินทองง่ายๆ ถือว่า เสียแล้ว เสีย ไป หาใหม่ได้ไม่ยาก	0.67	9.260	.2186	.7829
43.	ฉันเป็นคนคิดว่าฉันไม่ติดอยู่ในกรอบ มี ความยืดหยุ่นกับตัวเองละผู้อื่นเสมอ	0.87	10.177	.5059	.7301
44.	ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ	1.00	5.678	.3970	.7445
ด้านการร่วมรู้สึก		ค่า Alpha (12 -ข้อ) = .6133			
45.	แค่ดูสีหน้าของเพื่อน ฉันก็พอรู้ว่าเพื่อน ของฉันรู้สึกอย่างไร	1.00	4.920	.2483	.5962
47.	ฉันชอบให้คำแนะนำหรือขอเสนอเสมอ	0.73	8.397	.3343	.5761

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
48.	ฉันชอบวิเคราะห์คนอื่นเมื่อแสดง ความรู้สึกอะไรออกมา	1.00	8.437	.3322	.5769
49.	เวลาคบกับใครฉันมักมีเหตุผลในการคบ คนเสมอ	0.46*			
50.	ฉันชอบเสแสร้ง ทำเป็นโน่น เป็นนี่ ทั้งที่ จริงๆไม่ได้รู้สึกเช่นนั้น	0.40*			
51.	ฉันมักจะคิดว่าตนเองฉลาดเมื่อสามารถ เอาเปรียบคนอื่นได้ไม่ว่าจะเป็นเชิงธุรกิจ หรือส่วนตัว	0.53	1.926	-.0932	.6632
52.	เมื่อฉันพบคนมีความทุกข์ ฉันสามารถ รับรู้ความทุกข์ของเขาได้	1.00	6.940	.3636	.5698
53.	ฉันมักจะสนใจข้อเท็จจริงของความ คิดเห็นมากกว่าความรู้สึกที่แสดงออกมา	1.00	4.147	.0837	.6451
54.	เมื่อฉันต้องเป็นผู้ฟัง ฉันสามารถรับรู้ถึง ความรู้สึกของผู้พูดและจับประเด็นเรื่องราว ต่างๆได้ดี	1.00	12.750	.5859	.5246
55.	ฉันเข้าใจถึงความต้องการ ความรู้สึกของผู้ที่	1.00	9.263	.4962	.5415
56.	ฉันรู้สึกเห็นอกเห็นใจถึงความเดือดร้อน ของผู้อื่น	1.00	3.539	.2638	.5962
ด้านทักษะทางสังคม		ค่า Alpha (10 ข้อ) = .8103			

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
57.	ฉันพร้อมที่จะเปิดใจและเจรจากับผู้อื่น เมื่อพบความขัดแย้งต่อกัน	1.00	5.683	.4046	.8020
58.	เวลาฉันพูดคนอื่นมักจะสนใจฟัง	1.00	10.540	.4921	.7931
59.	เมื่ออยู่ในทีม ฉันพร้อมที่จะพูดว่า ขอบคุณ ขอแรงหน่อย คุณเห็นว่าอย่างไร คุณทำดีจังเลย ฉันผิดเองเสมอ	1.00	6.941	.3831	.8068
60.	คนอื่นยอมรับฉันเพราะว่าฉันเป็นคนดี	0.80	12.508	.4728	.7951
61.	ฉันสามารถสื่อสารโน้มน้าวใจคนให้คล้อย ตามในสิ่งที่ฉันต้องการ	1.00	10.732	.5103	.7910
62.	ฉันรู้วิธีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี	1.00	8.043	.5301	.7896
63.	เมื่อต้องแบ่งกลุ่มทำงาน เพื่อนๆอยากจะ ทำงานกับฉัน	1.00	12.203	.6039	.7800
64.	เวลาที่ฉันขอความช่วยเหลือ เพื่อนๆมักจะ ให้ความช่วยเหลือฉันอย่างดี	1.00	7.541	.5603	.7868
65.	ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีของเพื่อน	1.00	12.555	.5552	.7859
66.	ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการ เปลี่ยนแปลง	0.87	8.714	.3961	.8033

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
ข้อคำถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = .7171			
ด้านความหมาย		ค่า Alpha (12 ข้อ) = .8428			
1.	งานที่ฉันทำมีความสำคัญมากสำหรับฉัน	1.00	10.886	.7164	.8193
2.	ฉันรู้สึกว่ากิจกรรมต่างๆในการทำงานเป็น สิ่งที่มีคุณค่าสำหรับฉัน	1.00	9.707	.6460	.8224
3.	งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับ ฉัน	1.00	9.718	.7023	.8167
4.	ผลงานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับ ฉัน	1.00	12.284	.6962	.8169
5.	กิจกรรมต่างๆในหน้าที่ทำให้ฉันรู้สึก ภาคภูมิใจในตนเอง	1.00	9.884	.6953	.8162
6.	งานที่ฉันทำอยู่ทำให้รู้สึกว่าตนเองมี ความสามารถเมื่อทำงานนั้นสำเร็จ	1.00	9.381	.6222	.8228
7.	ถ้าเป็นไปได้ฉันอยากเปลี่ยนไปทำงาน อย่างอื่นที่มีคุณค่ามากกว่านี้	0.87	3.822	.2260	.8637
8.	งานที่ฉันทำอยู่ไม่ใช่งานที่ใครๆก็สามารถ ทำได้	0.93	5.664	.3342	.8493
9.	งานที่ฉันทำเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร	1.00	9.210	.5560	.8275

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
10.	งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญมาก เมื่อเทียบกับงานของคนอื่น	1.00	6.478	.4247	.8400
11.	งานที่ฉันทำนี้เป็นงานที่ฉันชอบและ เหมาะสมกับฉันมาก	1.00	7.270	.5236	.8296
ด้านสมรรถนะ		ค่า Alpha (13 ข้อ) = .8739			
12.	ฉันเชื่อมั่นในความรู้ที่ฉันมีจนทำให้งานที่ ทำประสบผลสำเร็จ	1.00	9.552	.6636	.8590
13.	ฉันเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงาน ของฉัน	1.00	10.416	.7039	.8562
14.	ฉันมีทักษะและความชำนาญที่ดีเยี่ยมใน งานที่ได้รับมอบหมาย	1.00	9.588	.6083	.8616
15.	เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ฉันมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหานั้นได้ด้วย ตนเอง	1.00	9.698	.6308	.8602
16.	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับที่ฉันฝึกมาดี	0.73	6.600	.5077	.8670
17.	ฉันมั่นใจว่า ฉันยังสามารถพัฒนาทักษะ และความชำนาญในการทำงานของฉันได้ มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน	1.00	7.108	.5591	.8647
18.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานให้สำเร็จ ภายในเวลาที่กำหนด	1.00	7.574	.5535	.8647

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
19.	ฉันคิดว่า ฉันมีคุณสมบัติและ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ มากที่สุด	1.00	9.429	.6558	.8586
20.	ฉันมั่นใจว่าไม่มีงานใดในความรับผิดชอบ ของฉันที่ฉันทำไม่ได้	1.00	9.581	.5766	.8632
21.	ฉันต้องการงานที่ยากและท้าทายมากกว่า งานที่ทำอยู่ทุกวันนี้	0.87	7.894	.5391	.8654
22.	งานที่ฉันทำง่ายมากเมื่อเทียบกับ ความสามารถที่ฉันมี	0.93	5.856	.3857	.8752
23.	งานที่ฉันทำนั้นไม่ยากเกินที่จะเรียนรู้และ ฝึกฝนได้	0.93	7.272	.5065	.8672
24.	ฉันคิดว่างานที่ฉันทำนั้นเป็นงานที่ต้องใช้ ทักษะเฉพาะซึ่งคนอื่นไม่สามารถทำได้ดี เท่าฉัน	1.00	5.481	.3329	.8778
ด้านเจตนาภรณ์ในการทำงาน		ค่า Alpha (10 ข้อ) = .7664			
25.	ฉันมีอิสระที่จะตัดสินใจในงานที่ทำอย่าง เต็มที่	1.00	8.706	.5660	.7254
26.	ฉันมีอิสระในการทำงานให้บรรลุ เป้าหมายด้วยวิธีการของตนเอง	1.00	8.766	.5780	.7271
27.	ไม่ว่างานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมี ปัญหามากแค่ไหนฉันมั่นใจว่าฉันสามารถ ทำให้สำเร็จได้เสมอ	0.46*			

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
28.	ฉันมีอำนาจในการตัดสินใจได้ว่าฉันจะมี วิธีในการทำงานของฉันอย่างไร	0.93	6.959	.5464	.7322
29.	ฉันต้องปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้า ตลอดเวลาในงานที่ได้รับมอบหมาย	0.93	8.782	.3945	.7535
30.	ฉันมีอำนาจเพียงพอที่ตัดสินใจในงานที่ รับผิดชอบ	1.00	7.678	.5308	.7320
31.	ฉันมีโอกาสสร้างสรรค์ผลงานด้วยวิธีการ ของตนเองอย่างเต็มที่	1.00	7.063	.5142	.7362
32.	งานที่ฉันทำ ทำให้ฉันมีโอกาสแสดงความ คิดเห็นในการริเริ่มวิธีการทำงานแบบ ใหม่ๆอยู่เสมอ	1.00	9.131	.5598	.7269
33.	ปัจจุบันฉันต้องทำงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่วางไว้อย่างเคร่งครัด	0.93	4.428	.1011	.8029
34.	งานที่ฉันทำอยู่ ไม่เปิดโอกาสให้ฉันได้ พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.93	6.174	.3750	.7563
ด้านผลกระทบ		ค่า Alpha (12 ข้อ) = .7934			
35.	ฉันมีผลกระทบอย่างมากต่อสิ่งต่างๆที่ เกิดขึ้นในหน่วยงานของฉัน	0.80	4.053	.2435	.7971
36.	งานที่ฉันทำมีอิทธิพลอย่างมากต่อ หน่วยงาน	0.93	7.600	.5426	.7686

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามคุณภาพการบริการ

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
ข้อคำถามคุณภาพการบริการ		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = .8793			
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		ค่า Alpha (8 ข้อ) = .7242			
1.	พยาบาลแต่งกายและใส่ใจ รูปลักษณ์ภายนอก เช่น หน้าตา การแต่งกาย เครื่องแบบ ให้มี ความสะอาดและดูดีอยู่เสมอ	1.00	4.219	.2323	.7323
2.	พยาบาลจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ พร้อมใช้ตลอดเวลา เช่น เอกสาร แฟ้มประวัติ ใบนัด ใบรับรอง แพทย์ ใบส่งตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ เป็นต้น	1.00	7.190	.4954	.6794
3.	พยาบาลจัดเรียงเอกสาร แผ่นพับ และแบบฟอร์มต่างๆอย่างเป็น ระเบียบเรียบร้อย สะอาดตา	0.93	7.877	.4944	.6801
4.	พยาบาลดูแลความสะอาดและ ความเรียบร้อยของพื้นที่ที่ ให้บริการอยู่เสมอ	1.00	8.456	.5093	.6746

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
5.	พยาบาลจัดเตรียมเครื่องมือผ่าตัดและตรวจ ได้เพียงพอ พร้อมใช้ตลอดเวลา เช่น อุปกรณ์ต่างๆ	1.00	9.567	.5646	.6596
6.	บุคลิภาพส่วนตัวของพยาบาลที่ให้บริการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่เคยมีการร้องเรียน	0.93	7.840	.4539	.6877
7.	พยาบาลกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เอื้อเมย์	0.87	7.337	.3417	.7255
8.	พยาบาลสามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าผู้รับบริการต้องการอะไรและเตรียมพร้อมไว้เสมอ	0.40*			
ด้านความน่าเชื่อถือ		ค่า Alpha (10 ข้อ) =.7891			
9.	พยาบาลได้ให้ข้อมูลและตอบคำถามตามที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.93	7.288	.5221	.7638
10.	พยาบาลได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาโดยประมาณที่ต้องใช้ในการตรวจหรือผ่าตัดกับ ผู้รับบริการแต่ละราย	0.93	6.668	.4049	.7772
			ค่า	Reliability	

ข้อที่	ข้อคำถาม	CVR	อำนาจ จำแนก (t-test)	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
11.	พยาบาลสามารถให้บริการกับ ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่ได้นัด หมายไว้	0.93	7.769	.4482	.7724
12.	พยาบาลได้แจ้งให้ผู้รับบริการ ทราบถึงสาเหตุของการให้บริการ ล่าช้าเมื่อพ้นเวลานัดหมาย	1.00	7.574	.5192	.7646
13.	พยาบาลได้พยายามแก้ปัญหา เฉพาะหน้าของผู้รับบริการได้ สำเร็จตั้งแต่ครั้งแรกของการมา ติดต่อ	1.00	8.286	.5417	.7603
14.	พยาบาลได้ตรวจสอบความ ถูกต้องของใบแจ้งราคาค่าบริการ หรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งก่อน ส่งคืนกับผู้รับบริการ	0.93	8.276	.5743	.7576
15.	พยาบาลใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้ กับผู้รับบริการและติดตามทำงาน นั้นจนสำเร็จลุล่วง	0.87	7.447	.4729	.7692
16.	พยาบาลลืมหำในสิ่งที่สัญญาไว้ กับผู้รับบริการ	0.80	7.959	.3364	.7913
17.	เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พยาบาล แสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหา นั้นอย่างจริงจัง	1.00	7.254	.4342	.7738

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
18.	พยาบาลให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมของผู้รับบริการ	0.93	5.456	.3919	.7785
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		Alpha (9 ข้อ) = .8564			
19.	พยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการกับผู้รับบริการตลอดเวลา	1.00	9.006	.5499	.8441
20.	พยาบาลให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยสามารถลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนได้	1.00	9.211	.6026	.8389
21.	พยาบาลแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ	0.93	8.518	.6531	.8341
22.	พยาบาลไม่เคยปฏิเสธการบริการที่ผู้รับบริการร้องขอ	1.00	7.664	.6143	.8380
23.	พยาบาลแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ	1.00	8.149	.6087	.8394
24.	พยาบาลสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้น และสามารถประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น	0.87	7.943	.5818	.8414
25.	พยาบาลได้ชี้แจงขั้นตอนในการบริการ การตรวจหรือผ่าตัดในทุกครั้งก่อนให้บริการ	1.00	9.763	.5736	.8419

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
26.	พยาบาลไม่สามารถตัดสินใจ เมื่อมี ปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน	0.80	9.273	.5620	.8438
27.	พยาบาลสนใจเรื่องอื่นมากกว่า ผู้รับบริการระหว่างการปฏิบัติงาน	0.93	9.628	.5159	.8500
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		ค่า Alpha (6 ข้อ) = .7006			
28.	พยาบาลให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม พุดคุยด้วยถ้อยคำไพเราะ	0.93	7.230	.4922	.6402
29.	พยาบาลแนะนำตนเองทุกครั้งก่อน ให้บริการ	0.93	7.556	.3050	.7130
31.	พยาบาลยังคงให้บริการกับ ผู้รับบริการแม้จะหมดเวลางานแล้ว ก็ตาม	0.60	7.902	.4432	.6575
32.	พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญ หรือมีความเชี่ยวชาญในการใช้ อุปกรณ์ในการให้บริการได้เป็น อย่างดี	1.00	6.163	.4404	.6580
33.	พยาบาลสามารถสื่อสารให้ ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะ บอกได้	0.93	6.363	.4241	.6658
ด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ		ค่า Alpha (4 ข้อ) = .7681			

ข้อที่	ข้อความคำถาม	CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if item deleted
34.	พยาบาลให้ความสนใจในความ ต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน ยอมรับในความแตกต่างของ ผู้รับบริการ	1.00	7.848	.5707	.7124
35.	พยาบาลให้เวลา เอาใจใส่ ตั้งใจที่ จะรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	1.00	10.034	.5836	.7048
36.	พยาบาลให้การดูแล คอยสังเกต และถามความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอขณะอยู่ ในการดูแล	1.00	10.871	.6602	.6632
37.	พยาบาลได้เข้าไปสอบถามความ ต้องการเป็นระยะๆเมื่อพบว่า ผู้รับบริการรอเป็นระยะเวลานาน	1.00	12.295	.4686	.7657