

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของผู้ป่วย และพยาบาล ในโรงพยาบาลรามาริบัติ. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตร ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2528.

กวี ไซยศิริ "การสร้างภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์" จดหมายข่าวชมรมรพศ./รพท. 4 ฉ. 2 (กรกฎาคม, 2539),3.

การพยาบาล, กอง. รายงานการวิจัยทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล อำเภอ. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2525.

——, กอง. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. มาตรฐานการพยาบาลรพศ./รพท./รพช. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก, 2536.

——, กอง. คู่มือการจัดบริการพยาบาลจากหลักการสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

กิตติ หิรัญศรี และคณะ. โครงการวิจัยพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับสถานพยาบาลประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านหมี่ ปี 2537. ม.ป.ท., 2537.

ไกรศักดิ์ ทองรอง. "การพัฒนาโรงพยาบาลจะเน้นหนักทางด้านทรัพยากรมนุษย์" จดหมายข่าวชมรมรพศ./รพท. 4 ฉ. 2 (กรกฎาคม, 2539), 6.

จรินทร์ โรจน์บวรวิทยา และคณะ. โครงการพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค (2529-2534) งานพัฒนาบริการพยาบาล (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 พ.ศ. 2533) กรุงเทพฯ : รพ. องค์การทหารผ่านศึก, 2530.

จารุวรรณ เสวกวรรณ, "การบริหารเพื่อคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล" ในทศวรรษหน้า, เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษหน้า 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534 สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี สภาการพยาบาล, ม.ป.ท., 2534.

จินตนา ญาติบรรทุง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2521.

ชวลีพร เดชชา. "เส้นทางสู่ TQM," วารสารข้าราชการ. 38 ฉบับที่ 3 (ก.ค.-ส.ค.2536), 51-56.

ชูชัย ศรธานี. (ผู้รวบรวม) โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสุขภาพสู่ความเป็นเลิศของการบริการภาครัฐ. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กองโรงพยาบาลภูมิภาค โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา 6 ธ.ค. 2536 - 20 ม.ค. 2537. (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)

ทวี ชนะตระกูล, "การบริหารเพื่อคุณภาพการปฏิบัติงานพยาบาลในทศวรรษหน้า" ในเอกสาร ประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษหน้า วันที่ 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม, 2534.: 179 - 183.

ธงชัย สันติวงษ์. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2535.

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย (SPSS/PC+ SPSS for Windows). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : 21 เซ็นจูรี่, 2538.

ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์. แนวทางการส่งเสริมให้เกิดการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการประชุมวิชาการและมหกรรมคุณภาพภาคราชการ ครั้งที่ 7 วันที่ 17 - 18 ธันวาคม 2535 อาคารสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. : 5 - 7.

นนุช วงษ์สุวรรณ. การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครปริ้นติ้งกรุ๊ปจำกัด, 2535.

นาถฤดี สุลีสิทธิ์ระ. "การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลด้วยกลยุทธ์ TQM ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลยโสธร " แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปี 2540 สรุปผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาโรงพยาบาล ปี 2539. (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)

บุญมั่น ธนาสุภวัฒน์. จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์, 2537.

บุปผา อิทธิมณฑล. คู่มือการบริหารการพยาบาลแนวใหม่. มพท : 2537.

- บุปผา อธิธิมณฑล. รวมเอกสารประกอบการสอนสำหรับบุคลากรทางการพยาบาล. มบท, 2538. ปทุมธานี,โรงพยาบาล. สรุปผลการพัฒนาบริการพยาบาล 24 - 26 กุมภาพันธ์ โดยทีมพัฒนาบริการ โรงพยาบาลปทุมธานี ทีมสนับสนุนการพัฒนาบริการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2538 (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)
- . รายงานประจำปี 2537 โรงพยาบาลปทุมธานี. ฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลปทุมธานี, 2537. (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)
- . แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2538., 2538(ข)(เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)
- . ข้อมูลสำหรับการตรวจนิเทศรอบที่ 2 โรงพยาบาลปทุมธานี 7 - 9 มิถุนายน 2538 ปีงบประมาณ 2538. ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลปทุมธานี, 2538(ก) (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)
- . โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ. หลักสูตรการบริหารบุคลากรในงานบริการสุขภาพ หลักสูตรสู่ความเป็นเลิศในบริการสุขภาพ โรงพยาบาลปทุมธานี พ.ศ.2537. (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)
- ประคอง วรรณสุด. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัทศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่าจำกัด, 2528.
- . สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ประนอม รอทกานนท์ และคณะ (คณะวิจัยพัฒนา) รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนามาตรฐานเชิงโครงสร้างของฝ่ายการพยาบาล ระยะที่ 2 : การนำมาตรฐานเชิงโครงสร้างของฝ่ายการพยาบาลไปใช้ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลราชวิถี. โดย คณะอนุกรรมการ โครงการพัฒนาวิชาชีพ ของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย และฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี พ.ศ. 2536. ม.ป.ท., 2536.
- ประพิณ วัฒนกิจ. "คุณภาพการบริการโดยภาพรวม (Total Quality Management)," ใน การประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย จัดโดยคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 8-10 สิงหาคม 2537. ม.ป.ท., 2537.

- ประสาธ โหดรวานนท์. สรุปผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพบริการ (Total Quality Management = TOM) ประจำปี 2537.โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ม.ป.ท., 2537.
- ประอร พิมพายน. ศึกษาความรุนแรงของความเหนียวล้าระหว่างพยาบาลประจำการและพยาบาลศูนย์ วารสารพยาบาลกองทัพบก. 10 ฉ.1 (มกราคม, 2535): 39-42.
- ปราณี ศิริสมบัติ. การบริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน เอกสารการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่อง " การพยาบาลในทศวรรษหน้า. 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม, 2534.
- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักงาน. คำสั่งที่ สธ.0211/07 ว 783 23 สิงหาคม 2539 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง "การสัมมนาเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยกลยุทธ์ TOM.
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. Reengineering VS TOM : กลยุทธ์ในความเหมือนที่แตกต่าง. ผู้จัดการรายวัน. สุกรีที่ 3 พฤศจิกายน 2538 หน้า 9.
- พระนั่งเกล้า, โรงพยาบาล. แนวทางการดำเนินงานสู่โรงพยาบาลคุณภาพของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า (2539).(เอกสารโรเนียว)
- พระพุทธรบาท, โรงพยาบาล. สรุปการติดตามผลงานของกลุ่มนักร้อง TOM/COI โรงพยาบาลพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี 27 กุมภาพันธ์ 2538. (เอกสารโรเนียว)
- พวงทอง เครือมังกร และคณะ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมารับการรักษาที่โรงพยาบาลรามาศิปดีของผู้ป่วยต่างจังหวัด. งานสัมมนาสงเคราะห์ โรงพยาบาลรามาศิปดี พ.ศ. 2535.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์." องค์การพยาบาล ตอนที่ 1". วารสารพยาบาล. 24 ฉ 3 (กรกฎาคม, 2518), 249 - 261.
- . "การวิเคราะห์งานบริการพยาบาล", วารสารพยาบาลศาสตร์ 3 ฉบับที่ 1 (เมษายน, 2534), 5-14.
- . 50 ปี ชีวิตและงาน : อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. มพท., 2536.

- พวงรัตน์ บุญญาณรงค์. "การบริหารเพื่อความเป็นเลิศในงานบริการพยาบาล" การประชุมวิชาการประจำปี ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ครั้งที่ 7 เรื่อง การบริการพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพ:ทิศทางและรูปแบบ 10 -11 พ.ย. 2537 ณ ห้องประชุม อาทิตยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.
- . การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี : โรงพิมพ์วังใหม่ บลูพริ้นต์, 2538.
- พิชัย สิริพัฒน์ไพบูลย์. "การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management)", วารสารเชิงวิชาการด้านการจัดการ. 32 ฉบับที่ 6 (พ.ย. - ธ.ค., 2536), 20-23.
- พาริตา อิบราฮิม, สาระการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : บริษัทสามเจริญพานิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2537.
- . สาระแห่งวิชาชีพการพยาบาล. กรุงเทพฯ : บริษัทสามเจริญพานิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2535.
- มาริษา สมบัติบุรณ์. "การบริการแบบประทับใจกับการพัฒนาคุณภาพ" การประชุมวิชาการประจำปี ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ครั้งที่ 7 เรื่อง การบริการพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพ:ทิศทางและรูปแบบ 10-11 พ.ย. 2537 ณ ห้องประชุม อาทิตยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.
- มาลี สุจิรพัฒน์พงษ์. ความเห็นของผู้ป่วยต่อสิทธิของตนเองในโรงพยาบาลรามาศิปดี. วิทยานิพนธ์ การศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2537.
- เย็นใจ เลาหวนิช. "การพัฒนาองค์กรแนวใหม่", วารสารไทย. 12 ฉบับที่ 46 (เมษายน - มิถุนายน, 2535), 45-49.
- รัตนา ทองสวัสดิ์. วิชาชีพการพยาบาล ประเด็น และแนวโน้ม. พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่: ธนบรรณการพิมพ์, 2537.
- รุ่ง แก้วแดง. สี่เอ็นจีเนียริงระบบราชการไทย. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร ; สำนักพิมพ์ มติชน, 2538.

รุ่งศรี ศศิธร นฤมล ศรีมงคล แสงเดือน ทองแหวน และอรพิตา บัญชานนท์.

(คณะผู้จัดทำ) สรุปผลการดำเนินงาน โครงการวิจัยพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการ  
สุขภาพ โรงพยาบาลโพธาราม ราชบุรี ประจำปีงบประมาณ 2537. คณะกรรมการ  
โครงการวิจัยพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลโพธาราม ราชบุรี (เอกสารโรเนียว).

โรงพยาบาลภูมิภาค, กอง. แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2538 กองโรงพยาบาลภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. ม.ป.ท., 2537.

ราไพ สุขสวัสดิ์ ฌ อยุธา. สถิติการวิจัย. ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : เจริญชัย, 2533.

ละออ หุตางกูร. "จริยธรรมเพื่อคุณภาพการพยาบาล" การประชุมวิชาการประจำปี ฝ่ายการ  
พยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ครั้งที่ 7 เรื่อง การบริการพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพ  
:ทิศทางและรูปแบบ 10-11 พ.ย. 2537 ณ ห้องประชุม อาทิตยาทรกิติคุณ  
ตึกสยามินทร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

วรรณวิไล จันทราภา และคณะ (คณะอนุกรรมการพัฒนาวิชาชีพ). มาตรฐานการพยาบาลเชิง  
โครงสร้างของสถานบริการสาธารณสุข สถานศึกษา และสถานประกอบการ สภา  
การพยาบาล, 2536. (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)

วรารณณ์ ชัยวัฒน์ และประชิด ศรราชพันธุ์. "นวัตกรรมทางการพยาบาลเพื่อการพัฒนาคุณภาพการ  
พยาบาล" การประชุมวิชาการประจำปี ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ครั้งที่ 7  
เรื่อง การบริการพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพ:ทิศทางและรูปแบบ 10-11 พ.ย. 2537  
ณ ห้องประชุม อาทิตยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

วิจัยระบบสาธารณสุข, สถาบัน. แผนสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย  
ระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, 2536.

วิฑูร แสงสิงแก้ว. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการทางสาธารณสุขของสถาน  
พยาบาลของรัฐ เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปี กระทรวงสาธารณสุข  
ประจำปีครั้งที่ 5 วันที่ 4 - 6 กันยายน 2539 ณ โรงแรมอมรินทร์ลาภ จ.พิษณุโลก  
(เอกสารโรเนียว)

วิลาวรรณ พันธุ์ฤกษ์. เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติประยุกต์ทางพฤติกรรมศาสตร์. ภาควิชา  
การศึกษาวิจัยและบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
มปท., 2535.

ศิริพร ตันติพลวินัย. "การให้อำนาจการบริหารเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ" ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง นวัตกรรมทางการบริหารการพยาบาลครั้งที่ 1 24 - 26 พฤษภาคม 2538 ณ โรงแรมเวลคัม จอมเทียน พัทยา ชลบุรี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ม.บ.ท., 2538.

\_\_\_\_\_. "การพัฒนาศักยภาพการบริหารการพยาบาลเพื่อคุณภาพการพยาบาล" รามาศิบัติพยาบาลสาร. 1 ฉ 1 (มค. - เมย., 2538): 79 - 87.

ศิริลักษณ์ เจริญจิตต์พรชัย. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup>. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2537.

ศูนย์ TQM โรงพยาบาลสิงคโปร์. การดำเนินงาน TOM พ.ศ. 2539. เอกสารประกอบการประชุม มหกรรม TQM โรงพยาบาลสิงคโปร์ ครั้งที่ 1 วันที่ 28 ตุลาคม - 1 พฤศจิกายน 2539 ณ ห้องประชุมหลวงพ่อแพ 80 ปี. 2539.

สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ สรุปการบรรยายเรื่อง ทางออกและการแก้ไขสถานการณ์การเงิน การคลังด้านสาธารณสุข เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปี กระทรวงสาธารณสุขประจำปีครั้งที่ 5 วันที่ 5 กันยายน 2539 ณ โรงแรมที่อิมแลนด์พลาซ่า จ.พิษณุโลก (เอกสารรณรงค์)

สถาบันข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. การประชุมวิชาการและมหกรรมคุณภาพภาครัฐ ครั้งที่ 6. 16 - 17 ธันวาคม 2534 อาคารสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. มบท., 2534.

สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดบรรณกิจเทรดดิ้ง, 2533.

\_\_\_\_\_. การบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2536.

สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า, โรงพยาบาล. การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยกลยุทธ์ TQM โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เอกสารประกอบการประชุม เรื่องการสัมมนาเพื่อถ่ายทอด เทคโนโลยี การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยกลยุทธ์ TQM ครั้งที่ 2 วันที่ 17 กันยายน 2539 ณ โรงแรมมารวย กรุงเทพมหานคร.

สมหมาย หิรัญนุช และคณะ (บรรณาธิการ). มาตรฐานการพยาบาล : รพศ./รพท./รพช. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข สิงหาคม 2536. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2536.

- สมหมาย หิรัญบุษ และคณะ (บรรณาธิการ). การควบคุมคุณภาพการพยาบาล เล่ม 3 : คู่มือการวัดและประเมินผลคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุขสิงหาคม 2537. (เอกสารโรเนียว)
- . ตัวแบบการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537 (ก).
- สรุปรายงานการแสดงผลงาน QC นานาชาติครั้งที่ 12 (12<sup>th</sup> International Exposition of QC Circles) ประเทศสิงคโปร์ ระหว่างวันที่ 20 - 22 พฤศจิกายน 2538. : 7 - 8 (เอกสารโรเนียว)
- สันทัต สินธุ์พันธุ์ประทุม. "ศิลปะในการทำงานกับคน" การสัมมนาเพื่อพัฒนาองค์การ OD โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. ณ โรงแรม Golden Sands ซะอำบิซ จ.เพชรบุรี มปท., 2539.
- สาธารณสุข, กระทรวง. "ตามเก็บจากห้องประชุมกระทรวงสาธารณสุข", วารสารกระทรวงสาธารณสุข. 12, ฉบับที่ 10-12 (ตุลาคม, 2536) 94.
- สาธารณสุขจังหวัดชุมพร, สำนักงาน. เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง TQM(ชุดที่ 1). ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและการสาธารณสุขมูลฐาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร, 2538. (เอกสารโรเนียว เย็บเล่ม)
- สินี เจริญพจน์. การปรับปรุงประสิทธิภาพข้าราชการ : ประสบการณ์จากมาเลเซีย. วารสารข้าราชการ. 41 ฉบับที่ 2 (มกราคม - กุมภาพันธ์ 2539) : 5 - 10 .
- สุนันทา เลานันทน์. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531.
- สุปรานี วสินอมร. (บรรณาธิการ) การพยาบาลพื้นฐาน แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 7 มปท, 2537.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. การเป็นผู้นำด้านคุณภาพ ฤกษ์แห่งความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมคุณภาพทั่วทั้งองค์การ. ในการประชุมวิชาการและมหกรรมคุณภาพภาครัฐ ครั้งที่ 7 วันที่ 17 - 18 ธันวาคม 2535 อาคารสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.: 1 - 4.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. การเพิ่มคุณภาพและผลิตภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ภูมิบัณฑิต, 2534.



- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์, 2530.
- เสรี ยูนิพันธ์, จรุง มหิตาพองกุล และดำรงศักดิ์ ทวีแสงสกุลไทย. เทคนิคการควบคุมคุณภาพ (Technique Quality Control). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- เสนาะ เทียนทอง. การพัฒนาสุขภาพคนไทยในการดำเนินงานตามนโยบายด้านสาธารณสุข เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปี กระทรวงสาธารณสุขประจำปีครั้งที่ 5 วันที่ 4 - 6 กันยายน 2539 ณ โรงแรมอมรินทร์ลาгуล จ.พิษณุโลก (เอกสารโรเนียว)
- เสาวภา วิชิตวาทย์. ความต้องการของผู้สูงอายุที่พำนักในครอบครัวแบบขยายในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาครุศาสตรบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พฤษภาคม 2527.
- หรรษา สุขกาล. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2538.
- แหวนดี อุทโท และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานประกันสังคม โรงพยาบาลศิริราช การประชุมวิชาการประจำปี ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ครั้งที่ 7 เรื่อง " การบริการพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพ:ทิศทางและรูปแบบ 10 -11 พ.ย. 2537 ณ ห้องประชุมอาทิตย์าทรรถิถิดิถุณ ดิถิสยามินทร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.
- อดิศจีร์ หลายชูไทย. "SWOT Analysis" เอกสารสรุปผลและรายงานการอบรมหัวหน้าฝ่ายแผนงานและวิชาการ ณ โรงแรมริเวอร์ไซด์พลาซ่า กรุงเทพฯ และศึกษาดูงาน ณ ประเทศเกาหลี. 22 สิงหาคม - 3 กันยายน 2537 สานักนโยบายและแผน, 2537.
- อนุวัฒน์ สุภชุตินุกุล, "การพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ" สารความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลในภาครัฐ ในวาระครบรอบ 60 ปี ของ นพ.ญ.ยงศ์ วงศ์รักมิตร. พิษณุโลก : หจก. สุรสิทธิ์กราฟิค, 2536.
- \_\_\_\_\_. เอกสารการบรรยายเรื่อง Hospital Accreditation. 2539.  
(เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)

อังศุมา อภิชาติ. "ผู้ป่วยต้องการอะไรจากพยาบาล" วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์. 14

ฉ.1(มค.- มีค., 2537) : 65 - 67.

อาไพ ยุติธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้ป่วยกับ

ระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญ ในกิจกรรมการพยาบาลของผู้ป่วย

และพยาบาล. วิทยานิพนธ์การศึกษา หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (พยาบาล

ศาสตร์) ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2526.

อิชยา สุวรรณกุล และคณะ. การประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลระยอง วารสาร

พยาบาล 42 ฉ.1 (มกราคม - มีนาคม, 2536) 71 - 86.

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, กระบวนการบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2534.

อุทัย หิรัญรัต. การบริหารประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2532.

โอบรัฐ วาสิริรักษ์. "สู่ความเป็นเลิศในบริการพยาบาล" การอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร

การบริหารงานบุคลากรในงานบริการสุขภาพ. 15 - 17 มีนาคม 2538 ณ

ห้องประชุมตึกสงฆ์ โรงพยาบาลสระบุรี, 2538.

โอฟาร กลีบพุ่ม (ผู้เรียบเรียง). การบริการอย่างมีคุณภาพด้วย TQM. กรุงเทพฯ : บริษัท

ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2537.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, Linda K. " Total Quality Management Approach Improves Medication Replacement " AORN Journal. 60 No.1 (July, 1994): 67-71.
- Babbar, Sunil and Aspelin, David J. " TQM? It's as Easy as ABC " The TOM Magazine. 6 No.3 (1994) : 32 - 38.
- Besterfield, Dale H. and Besterfield, Glen H. Total Quality Management. Englewood cliff USA : Prentice Hall International, 1995.
- Bounds, Greg, Yorks, Lyle, Adams, Mel and Ranney, Gipsie. Beyond Total Quality Management. Singapore : Mc Graw-Hill, 1994.
- Carefoote, Robert. " Total Quality Management Implementation in Home Care Agencies " JONA 24 (October 1994) : 31-37.
- Caudron, Shari. " Keys to starting a TQM Programe " Personal Journal. 72 No. 2 (1993) : 28 - 35.
- Coudron, Shari. " Keys to starting a TQM Program " Personnel Journal. 72 No.2 1993 : 28 - 35.
- Counte, Michael A., Glandon, Gerald L., Oleske, Denise M. and Hill, James P. " Total Quality Management in a Health Care Organization : How Are Employees Affected ? " Hospital & Health Services Administration. 37 : 4 (Winter 1992) : 503 - 518.
- Creps -LB and others. " Integrating Total Quality Management and Quality assurance at the University of Michigan Medical center " ORB-QUAL - rev -Bull. (Augus, 1992) 18 (8) : 250-8 (abstract)

- Curtis, Steven L. " Safety and Total Quality Management " Professional safety. 40 No.1 (January 1995) : 18-20.
- Dale, Barrie G. Managing Quality. 2<sup>nd</sup> ed. Great Britain : Prentice Hall International (UK) Limited, 1994.
- Dasbach - EJ and Gustafson - DH." Impacting Quality in health care : the role of the health systems engineer " J-soc-Health -syst. (May, 1989) 1 (1) : 75 - 84. (abstract)
- Duffin, Murray. " Techniques Guidelines to TQC " The TQM Magazine. 7 (November 4 , 1995) : 35 - 40.
- Gardner, Deborah B. and Cumming, Charmaine. " Total Quality Management and shared governance : synergistic processes " Nursing Administration Quarterly 18, No. 4 (Summer, 1994), 56-64.
- Gevirtz, Charles D.. Developing New Products with TQM. New York : McGraw-Hill, Inc., 1994.
- Gillies, Dee Ann. Nursing Management A Systems Approach. 3<sup>rd</sup>. ed. Philadelphia : W.B.Saunders Company, 1994.
- Goetsch, Davidl and Davis, Stanley. Introduction to Total Quality Productivity, Competitiveness. Singapore : Prentice Hall International Inc., 1994.
- Hinton, Tom and Schaeffer, Wini. Customer Focused Quality : What to do on Monday Morning. United States of America : Prentice Hall Inc., 1994.
- Ho, Samuel K. M. and Fung, Christopher K. H. " Developing a TQM Excellence Model " The TQM Magazine. 6 No. 6 (1994) : 24 - 30.

- Hughes - JM " Total Quality Management in 300 - bed Community Hospital : the quality improvement Process translated to health care " ORB- Qual- Rew- Bull. (September, 1992) 18 (9) : 293 - 300.  
(abstract)
- Kirk, Roey. " The Big Picture : Total Quality Management and continuous Quality Improvement " JONA. 22 No. 4 (April, 1992) : 24 - 31.
- Kit, Sadgrove. Making TQM Work. Great Britain : Biddles Ltd, Guildford and King's Lynn., 1995.
- Koch, Hugh C.H.. Implementing and Sustaining Total Quality Management in Health Care. London : Longman Group UK Limited, 1992.
- Maddux, Robert B. Team Building An Exercise in Leadership. 2<sup>nd</sup> ed. Great Britain : Kogan Page Ltd., 1994.
- Masters, Marcia L. and Masters, Robert J. " Building TQM into Nursing Management " Nursing Economics. (September - October, 1993) 11 No. 5 : 274 - 291.
- McDermott, Lynda C. " Leading form the middle " World Executive's digest. (November, 1994), 72-73.
- Miller, Richard I." Total Quality Management (TQM) "International workshop on A Systematic Approach to Faculty Evaluation 23 - 25 June 1993. organized by Faculty of Education and Office of Extension and Continuing Education Prince of Songkla University Thailand, 1993.
- Neuhs, Helen P. " TQM / CQI : Providing a steady supply of Nurses for the future " Nursing Forum. 24 No. 4 (October - December, 1994) :24-29.
- Oakland, John S. Total Quality Management. Great Britain : Redwood Press Limited, 1991.

- O'neal- S " QA., CQI., TQM. : What's the difference? " Insite.  
17 (4) (December, 1992) : 22 (abstract)
- Parsley, Karen and Corigan, Philomena. Quality Improvement in Nursing and Health Care. London : Chapman & Hall, 1994.
- Salazar, Rachel. " Why TQM Fails " World Executive's Digest. 15  
No. 7 (July, 1994), 20-23.
- Sadgrove, Kit. Making TQM work. Great Britain : Biddles Ltd., 1995.
- Sberman, Jeremie and Malkmus, Malkmus." Integrating Quality Assurance and Total Quality Management / Quality Improvement " JONA 24  
No.3 1994 : 34-41.
- Scott, Cynthia D and Jaffe, Dennis T. Empowerment. London : Kogan Page Ltd, 1994.
- Schroeder, Patricia. Improving Quality and Performance. St. Louis : Mosby, 1994.
- Swansburg, Russell C. and Swanburg, Laurel C. Nursing Staff Development. Boston : Jones and Bartlett Publishers, 1995.
- . "Traits of effective TQM Leaders - and how firms develop them " Strategic Direction.(October, 1994), 24-26.
- . " Total Quality Management Approach Improves Medication Replacement " AORN Journal. 60 No. 1 (July, 1994), 67-71.
- Swinehart and Green. " Continuous improvement and TQM in Health care :an emerging operational Paradigm becomes a strategic imperative International " Journal of Health care Quality Assurance. 8 No.1 1995 : 23 - 27.
- Vestal, Katherine W. Nursing Management Concepts and Issues. 2<sup>nd</sup> ed. Philadelphia : J.B. Lippincott company, 1995.
- Zairi, Mohamed and Matthew, Ajit. " An evaluations of TQM in primary care : insearch of best Practice " International Journal of Health Care Quality Assurance. 8 No. 6 (1995) : 4 - 13.

ภาคผนวก ก

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	สังกัด
1. ดร.ศิริพร ตันติพิบูลวินัย	อธิการบดีวิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น
2. ร.ศ.สุลักษณ์ มีชูทรัพย์	หัวหน้าภาควิชาการพยาบาลรากฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ร.ศ.เพ็ญจันทร์ ส.โรมานยพงศ์	อาจารย์ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
4. นางอาริยา สัพพะ เลข	ผู้อำนวยการกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
5. น.ส.ประพิศ เอี่ยมนิ่ม	รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลอุตรดิตถ์
6. น.ส.จารุวรรณ เสวทวรรณ	รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี
7. นางจงกลณี เจริญไทยทวี	รองผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมิชชั่น
8. นางเพ็ญจันทร์ แสนประसान	พยาบาลวิชาชีพอาวุโสด้านวิชาการ แผนกพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
9. น.พ.อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล	ผู้อำนวยการแผนงานวิจัยคุณภาพ สถาบันวิจัยระบบ กระทรวงสาธารณสุข



ที่ ทม 0309/๑๙๘



มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๒๗ มกราคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน อธิการวิทยาลัยพยาบาลมิชชัน

เนื่องด้วย น.ส. สมจิตร์ นริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โททกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ขออนุญาตเรียนเชิญผู้มีนามข้างทำนี้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น

1. ดร.ศิริพร ตันเต็พลวิชัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ สุกนตะลักษณะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/๕๓๕



มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๕๑ มกราคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย น.ส. สมจิตร นิริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น

1. รองศาสตราจารย์ สุลักษณ์ มีชูทรัพย์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ สกุนตะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/๙36



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๕๑ มกราคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย น.ส.สมจิตร พิริยะประกากุล นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โททกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ผลิตขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างท้ายนี้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น

1. รองศาสตราจารย์ เพ็ญจันทร์ ส.โมไนยพงศ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ สุกุนตะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/๔๓๔



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๒๙ มกราคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน คุณอารียา สัมพะเลข

เนื่องด้วย น.ส.สมจิตร์ นิริยะประกากุล นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้นดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ กุณฑะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530



ที่ ทม 0309/๑๓๔

มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๔๗ มกราคม ๒๕๓๙

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรดิตถ์

เนื่องด้วย น.ส.สมจิตร์ นริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโท มหาวิทยาลัย คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ขอสืบค้นขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างท้ายนี้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น

1. น.ส.ประพิศ เอี่ยมนิ่ม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ สุกุนตะลักษณ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีมหาวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/๔๘๓



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๔๗ มกราคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี

เนื่องด้วย น.ส. สมจิตร นิริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโท สาขา ศึกษาศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างท้ายนี้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น

1. น.ส. จารุวรรณ เสวกวรรณ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ สุกนตะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/๑4๐



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๔๑ มกราคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมิชชัน

เนื่องด้วย น.ส.สมจิตร พิริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการผลิตขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างท้ายนี้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น

## 1. นางจงกลณี เจริญไทยทวี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ สุกุนตะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530



ที่ ทม 0309/๑35

โสตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๔๘ มกราคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

เนื่องด้วย น.ส.สมจิตร นิริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโท โสตศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างท้ายนี้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น

1. นางเพ็ญจันทร์ แสนประसान

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ผลิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ คุณตะลักขณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีโสตศึกษาวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530





ที่ ทม 0309/๑๓๗

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๒๑ มกราคม ๒๕๓๙

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

เนื่องด้วย น.ส. สมจิตร พิริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างทำนนี้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น

1. นายแพทย์ อนุวัฒน์ ศุภชุตikul

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ ศุภนตะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/2056



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๙

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพระนุทธบาท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามและแบบวิเคราะห์เอกสาร

เนื่องด้วย น.ส. สมจิต นิริยะประกากุล นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์ การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในงานนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการนำแบบวิเคราะห์เอกสารมาทดสอบในฝ่ายการพยาบาล และนำแบบสอบถามมาทดลองกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของฝ่ายการพยาบาล ญาติ และผู้ป่วยที่มารับบริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลพระนุทธบาท

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ น.ส. สมจิต นิริยะประกากุล ได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ ดุงสุวรรณ)

คณะบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530



ที่ ทม 0309/ ๒๐๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๙

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามและแบบวิเคราะห์เอกสาร

เนื่องด้วย น.ส. สมจิต นิริยะประภากุล นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การวิเคราะห์ การบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพโดยรวม : การศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม โอทกานนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการนำแบบวิเคราะห์เอกสารมาเก็บข้อมูลในฝ่ายการพยาบาล และแจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่ปฏิบัติงาน ญาติ และผู้ป่วยที่มารับบริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ น.ส. สมจิต นิริยะประภากุล ได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ลันติ กงสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ภาคผนวก ก

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สถิติที่ใช้ในการหาความเที่ยงของเครื่องมือ

#### 1.1 การหาความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์ โดยใช้สูตรการหาความเที่ยง

(Reliability) ของ Pearson Product Moment Correlation

(ประคอง กรรณสูต, 2528)

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

เมื่อ  $r_{xy}$  = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง x กับ y

x = คะแนนสอบครั้งแรก

y = คะแนนสอบครั้งหลัง

N = จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์

#### 1.2 การหาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ

ครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) (ประคอง กรรณสูต,

2538)

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

เมื่อ  $\alpha$  = สัมประสิทธิ์แห่งความเที่ยง

k = จำนวนข้อแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_x^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมด

## 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 2.1 คำนวณหาค่าร้อยละ (Percent) ใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละของคะแนนใด ๆ} = \frac{\text{ความถี่ของคะแนนนั้น ๆ} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

### 2.2 ค่าเฉลี่ย หรือค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N$  = จำนวนข้อมูล

### 2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

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

เมื่อ S.D. = ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$  = ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

$\sum X^2$  = ผลรวมของข้อมูลแต่ละข้อยกกำลังสอง

$N$  = จำนวนข้อมูล

2.4 การทดสอบความแตกต่างของมัธยัมเลขคณิต โดยใช้ค่าที (t-test)  
(ราโพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา, 2533 )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\text{var}(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}}$$

v = องศาอิสระ

กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

$$\text{var}(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) = \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}$$

$$v = n_1+n_2-2$$

$n_1, n_2$  = ขนาดตัวอย่างชุดที่ 1,2

$S_1^2, S_2^2$  = ความแปรปรวนในตัวอย่างชุดที่ 1,2

เมื่อ  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  = มัธยัมเลขคณิตในตัวอย่าง ชุดที่ 1,2

กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน

$$\text{var}(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) = \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}$$

$$v = \frac{\left( \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{1}{n_1+1} \left( \frac{s_1^2}{n_1} \right)^2 + \frac{1}{n_2+1} \left( \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2} - 2$$

2.5 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยหลายกลุ่มโดยใช้ค่าเอฟ (F-test)  
(วิลาวรรณ พันธุ์ฤกษ์, 2535 )

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$MS_b = \text{ส่วนเบี่ยงเบนกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม} \\ = SS_b / k - 1$$

$$SS_b = \text{ส่วนเบี่ยงเบนกำลังสองระหว่างกลุ่ม}$$

$$MS_w = \text{ส่วนเบี่ยงเบนกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม} \\ = SS_w / N - k$$

$$SS_w = \text{ส่วนเบี่ยงเบนกำลังสองภายในกลุ่ม}$$

$$N - k = \text{ขั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม} \\ = (N - 1) - (k - 1)$$

$$N - 1 = \text{ขั้นแห่งความเป็นอิสระรวมทุกกลุ่ม}$$

$$k - 1 = \text{ขั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม}$$

$$N = \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมดทุกกลุ่ม}$$

$$k = \text{จำนวนกลุ่ม}$$

ทดสอบต่อเมื่อมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ

(Multiple Comparisons) โดยวิธีทดสอบของเซเพ (S-Method)

(ราไพ สุขสวัสดิ์ ฌ อยุธยา, 2533 )

$$D_j = \sqrt{v_1 F_{v_1, v_2} MS_e \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$v_1 = \text{องศาอิสระของตัวอย่าง}$$

$$v_2 = \text{องศาอิสระของความคลาดเคลื่อน}$$

$$MS_e = \text{ผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อน}$$

$$F = \text{การทดสอบเอฟ}$$

$$n_j = \text{ขนาดตัวอย่างชุดที่ } j$$



ภาคผนวก ค

เครื่องมือชุดที่ 1

ตอนที่ 1 แบบวิเคราะห์ ประชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานกลุ่มงาน  
การพยาบาลเรื่อง การสร้างทีมงาน

คำสำคัญ	เอกสาร (ความถี่ของคำ)			หมายเหตุ
	ประชญา	เป้าหมาย	นโยบาย	
1. ทีมงาน.....	.....	.....	.....	.....
2. ทำงานเป็นทีม.....	.....	.....	.....	.....
3. ปฏิบัติร่วมกัน.....	.....	.....	.....	.....
4. ร่วมปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....
5. มีส่วนร่วม.....	.....	.....	.....	.....
6. รวมกลุ่มทำงาน.....	.....	.....	.....	.....
7. ทำงานร่วมกัน.....	.....	.....	.....	.....
8. ร่วมมือกัน.....	.....	.....	.....	.....
9. ร่วมใจกัน.....	.....	.....	.....	.....
10. ร่วมรับผิดชอบ.....	.....	.....	.....	.....
11. คณะกรรมการ.....	.....	.....	.....	.....
12. คณะอนุกรรมการ....	.....	.....	.....	.....
13. คณะทำงาน.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 2 แบบวิเคราะห์ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานกลุ่มงาน  
การพยาบาลเรื่อง การกระจายอำนาจ

คำสำคัญ	เอกสาร (ความถี่ของคำ)			หมายเหตุ
	ปรัชญา	เป้าหมาย	นโยบาย	
1. กระจายอำนาจ.....	.....	.....	.....	.....
2. ให้สิทธิ.....	.....	.....	.....	.....
3. ให้อำนาจ.....	.....	.....	.....	.....
4. สิทธิตัดสินใจ.....	.....	.....	.....	.....
5. มอบสิทธิ.....	.....	.....	.....	.....
6. ถ่ายโอนอำนาจ.....	.....	.....	.....	.....
7. มอบอำนาจ.....	.....	.....	.....	.....
8. ตัดสินใจได้เอง.....	.....	.....	.....	.....
9. ตัดสินใจด้วยตนเอง.....	.....	.....	.....	.....
10. คิตรีเริ่มอย่างอิสระ.....	.....	.....	.....	.....
11. ตัดสินใจได้อิสระ.....	.....	.....	.....	.....
12. ทำงานอย่างอิสระ.....	.....	.....	.....	.....
13. ร่วมวางแผน.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 3 แบบวิเคราะห์ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานกลุ่มงาน  
การพยาบาลเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

คำสำคัญ	เอกสาร (ความถี่ของคำ)			หมายเหตุ
	ปรัชญา	เป้าหมาย	นโยบาย	
1. ปรับปรุงคุณภาพ.....	.....	.....	.....	.....
2. ปรับปรุงงาน.....	.....	.....	.....	.....
3. ปรับปรุงบริการ.....	.....	.....	.....	.....
4. พัฒนางาน.....	.....	.....	.....	.....
5. พัฒนาบริการ.....	.....	.....	.....	.....
6. พัฒนาระบบ.....	.....	.....	.....	.....
7. พัฒนาคุณภาพ.....	.....	.....	.....	.....
8. ปรับปรุงต่อเนื่อง....	.....	.....	.....	.....
9. พัฒนาต่อเนื่อง.....	.....	.....	.....	.....
10. พัฒนาระยะยาว.....	.....	.....	.....	.....
11. ทำงานให้ดีขึ้น.....	.....	.....	.....	.....
12. ปรับปรุงทุกขั้นตอน..	.....	.....	.....	.....
13. ปรับปรุงวิธีทำงาน..	.....	.....	.....	.....
14. ปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 4 แบบวิเคราะห์ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานกลุ่มงาน  
การพยาบาลเรื่อง การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้รับบริการ

คำสำคัญ	เอกสาร (ความถี่ของคำ)			หมายเหตุ
	ปรัชญา	เป้าหมาย	นโยบาย	
1. สร้างความพึงพอใจ	.....	.....	.....	.....
2. ผู้ให้พอใจ.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้รับพอใจ.....	.....	.....	.....	.....
4. คำนึงถึงผู้รับ.....	.....	.....	.....	.....
5. คำนึงถึงผู้ป่วย.....	.....	.....	.....	.....
6. พுகางผู้รับ.....	.....	.....	.....	.....
7. จูงใจผู้ให้.....	.....	.....	.....	.....
8. ผู้ให้มีความสุข.....	.....	.....	.....	.....
9. ผู้รับสุขใจ.....	.....	.....	.....	.....
10. ญาติพอใจ.....	.....	.....	.....	.....
11. ตรงความต้องการ..	.....	.....	.....	.....
12. เกินจากคาดหวัง...	.....	.....	.....	.....
13. บริการคุดจญาติมิตร..	.....	.....	.....	.....
14. เพื่อนร่วมงานพอใจ.	.....	.....	.....	.....











เครื่องมือชุดที่ 3

แบบสัมภาษณ์ ผู้บริหาร เรื่องระบบการบริหารทางการแพทย์

ลำดับ ที่	ข้อความ	การสัมภาษณ์		หมายเหตุ
		มี/ ปฏิบัติ	ไม่มี/ ไม่ปฏิบัติ	
1.	ในหน่วยงานท่านมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้ หรือไม่			
	1.1 บริษัทในกลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
	1.2 เป้าหมายกลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
	1.3 นโยบายกลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
	1.4 เป้าหมายหลักของหน่วยงาน .....	.....	.....	.....
	1.5 นโยบายของหน่วยงาน .....	.....	.....	.....
2.	เรื่องใดต่อไปนี้ ที่ผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดขึ้น			
	2.1 บริษัทในกลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
	2.2 เป้าหมายกลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
	2.3 นโยบายกลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
	2.4 แผนงาน/โครงการกลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
	2.5 เป้าหมายหลักของหน่วยงาน .....	.....	.....	.....
	2.6 นโยบายของหน่วยงาน .....	.....	.....	.....
3.	เป้าหมายหลักของการให้บริการในหน่วยงานท่านมีกำหนดไว้ในเรื่องใด			
	3.1 ให้บริการโดยใช้กระบวนการทำงานเป็นทีม .....	.....	.....	.....
	3.2 มีการกระจายอำนาจสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับ ... ..	.....	.....	.....

ลำดับ ที่	ข้อความ	การสัมภาษณ์		หมายเหตุ
		มี/ ปฏิบัติ	ไม่มี/ ไม่ปฏิบัติ	
	3.3 กระบวนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีการกระทำต่อเนื่อง .....	.....	.....	.....
	3.4 การให้บริการคำนึงถึงความต้องการและ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ .....	.....	.....	.....
	3.5 มีเป้าหมายหลักที่สอดคล้องกับเป้าหมายของ กลุ่มงานการพยาบาล .....	.....	.....	.....
4.	การกำหนดแผนงาน/โครงการ ของหน่วยงาน ท่าน ใช้วิธีการอย่างไร			
	4.1 ท่านตัดสินใจทำด้วยตนเอง.....	.....	.....	.....
	4.2 ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องร่วมวางแผน.....	.....	.....	.....
	4.3 ใช้คณะกรรมการในการกำหนด .....	.....	.....	.....
5.	ท่านใช้วิธีบริหารจัดการอย่างไร ในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ			
	5.1 ผู้ปฏิบัติกำหนดกิจกรรมการให้บริการ ที่ รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง .....	.....	.....	.....
	5.2 ผู้ปฏิบัติตัดสินใจรับแผนการปฏิบัติงานของ ตนเอง .....	.....	.....	.....
	5.3 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ และความ สามารถในการให้บริการ .....	.....	.....	.....
	5.4 ใช้การติดต่อสื่อสารแบบ สองทางในการ ทำงาน .....	.....	.....	.....

ลำดับ ที่	ข้อความ	การสัมภาษณ์		หมายเหตุ
		มี/ ปฏิบัติ	ไม่มี/ ไม่ปฏิบัติ	
	5.5 ร่วมมือกันหาวิธีการทำงานที่ให้ผู้ให้บริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น .....	.....	.....	.....
	5.6 จัดกิจกรรมการให้บริการให้ถูกต้องตามหลัก วิชาการ .....	.....	.....	.....
	5.7 สนับสนุนการนำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง มา ประยุกต์ใช้กับการให้บริการ.....	.....	.....	.....
	5.8 จัดกิจกรรมให้ผู้ให้บริการได้รับการดูแล อย่างทั่วถึง .....	.....	.....	.....
	5.9 จัดกิจกรรมให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมกับการ ดูแลสุขภาพตนเอง.....	.....	.....	.....
	5.10 สนับสนุนครอบครัวให้มีส่วนร่วมกับการดูแล สุขภาพของผู้ให้บริการให้ต่อเนื่องที่บ้าน ..	.....	.....	.....
	5.11 จัดกิจกรรมบริการโดยคำนึงถึง ความต้อง การทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม .....	.....	.....	.....
	5.12 จัดกิจกรรมบริการที่ครอบคลุมทั้งด้านการ ป้องกัน การรักษาสุขภาพ การส่งเสริม สุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย.....	.....	.....	.....
6.	วิธีการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการ ท่านมีวิธีการ ปฏิบัติอย่างไร			
	6.1 จัดกิจกรรมที่เน้นการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ .....	.....	.....	.....
	6.2 ให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความจำเป็นของ ผู้ให้บริการ .....	.....	.....	.....

ลำดับ ที่	ข้อความ	การสัมภาษณ์		หมายเหตุ
		มี/ ปฏิบัติ	ไม่มี/ ไม่ปฏิบัติ	
	6.3 จัดบรรยากาศการให้บริการให้เป็นกันเอง และ เป็นมิตร .....	.....	.....	.....
	6.4 จัดสถานที่ให้เอื้อต่อการให้บริการ .....	.....	.....	.....
	6.5 จัดบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก .....	.....	.....	.....
	6.6 ให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัย และ ประหยัติ ให้กับผู้ใช้บริการ .....	.....	.....	.....
	6.7 ให้บริการที่คำนึงถึงการเคารพในสิทธิ ส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ .....	.....	.....	.....
	6.8 จัดผู้รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือ ผู้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง .....	.....	.....	.....
	6.9 ให้คำปรึกษาผู้บริการทันที ที่ต้องการ ... ..	.....	.....	.....
7.	วิธีการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการ ท่านมีวิธีการ ปฏิบัติอย่างไร			
	7.1 ให้โอกาสผู้ปฏิบัติใช้สิทธิ ตัดสินใจงานที่ รับผิดชอบ.....	.....	.....	.....
	7.2 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติ เข้าพบและปรึกษาได้ สะดวก .....	.....	.....	.....
	7.3 ท่านพบและ เอาใจใส่ผู้ปฏิบัติอย่างทั่วถึง ... ..	.....	.....	.....
	7.4 สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติ เกิดความภูมิใจในผลงาน ที่ทำร่วมกัน.....	.....	.....	.....
	7.5 ให้หลักเกณฑ์เดียวกันในการตัดสินปัญหา ของผู้ปฏิบัติ .....	.....	.....	.....

ลำดับ ที่	ข้อความ	การสัมภาษณ์		หมายเหตุ
		มี/ ปฏิบัติ	ไม่มี/ ไม่ปฏิบัติ	
	7.6 ให้ความยอมรับในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติ	.....	.....	.....
	7.7 ยกย่อง ชมเชย เมื่อผู้ปฏิบัติตั้งใจปฏิบัติงาน	.....	.....	.....
	7.8 ให้ความสำคัญกับความพยายามในการทำงาน ร่วมกัน มากกว่าเน้นเฉพาะบุคคล.....	.....	.....	.....
	7.9 สนับสนุนให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อ ผู้ปฏิบัติประสบปัญหา.....	.....	.....	.....
	7.10 การจัดสวัสดิการให้ผู้ปฏิบัติได้รับอย่าง ทัดเทียมกัน .....	.....	.....	.....
	7.11 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าใน วิชาชีพ .....	.....	.....	.....
	7.12 ใช้ผลการสำรวจความคิดเห็นมาสร้างเป็น กิจกรรมการปฏิบัติร่วมกัน .....	.....	.....	.....
8.	ในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ท่านมีวิธีการ ดำเนินการอย่างไร			
	8.1 สนับสนุนให้ได้รับความรู้ทางด้านวิชาการ..	.....	.....	.....
	8.2 ส่งเสริมให้มีการฝึกทักษะในงานที่รับผิดชอบ ให้เกิดความเชี่ยวชาญกับงานที่ปฏิบัติ .....	.....	.....	.....
	8.3 เสริมความรู้ในการบริการที่ตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ .....	.....	.....	.....
	8.4 สนับสนุนผู้ปฏิบัติให้เป็นตัวแทนในการปฏิบัติ ร่วมกับหน่วยงานอื่น .....	.....	.....	.....

ลำดับ ที่	ข้อความ	การสัมภาษณ์		หมายเหตุ
		มี/ ปฏิบัติ	ไม่มี/ ไม่ปฏิบัติ	
	8.5 สนับสนุนทีมงานหารูปแบบ การจัดทำให้ความรู้ ทางวิชาการได้อย่างอิสระ.....			
	8.6 ผู้ปฏิบัติงานเดิมทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้คนใหม่.....			
	8.7 บรรจุ เป้าหมายหลักไว้ในแผนการปฐมนิเทศ บุคลากรใหม่ .....			
9.	ท่านใช้วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในหน่วยงาน ของที่รับผิดชอบอย่างไร			
	9.1 กำหนดแผนงาน/โครงการ ปรับปรุงคุณภาพ งานบริการอย่างต่อเนื่อง .....			
	9.2 ผู้ปฏิบัติปรับปรุงงานที่ทำด้วยตนเองโดยท่าน ให้การสนับสนุน .....			
	9.3 ใช้กระบวนการของทีมงานในการปรับปรุง คุณภาพโดยที่ท่านให้การสนับสนุน .....			
	9.4 นำข้อคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการปรับปรุงงาน .....			
	9.5 นำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาประกอบ การปรับปรุงงาน .....			
	9.6 ใช้ข้อมูล และสถิติต่าง ๆ ของหน่วยงาน มาประกอบการปรับปรุงงาน .....			

ลำดับ ที่	ข้อความ	การสัมภาษณ์		หมายเหตุ
		มี/ ปฏิบัติ	ไม่มี/ ไม่ปฏิบัติ	
10.	ท่านใช้วิธีการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงาน ด้วยวิธีใด			
	10.1 ผู้ปฏิบัติร่วมประเมินผลการทำงานของตนเอง .....			
	10.2 สืบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติ .....			
	10.3 สืบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ .....			
	10.4 สืบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง .....			
	10.5 ผู้ปฏิบัติร่วมกันประเมินผล วิธีการให้บริการ ตามแผน ที่กำหนด .....			
11.	ท่านมีวิธีการบริหารจัดการอย่างไรเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ในหน่วยงาน			
	11.1 ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง .....			
	11.2 ใช้กระบวนการของทีมงานในการแก้ปัญหา .....			
	11.3 ผู้ปฏิบัติแก้ปัญหาได้เองโดยที่ท่านให้การ ช่วยเหลือ .....			
	11.4 แก้ปัญหาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง .....			

12. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

.....

.....



## แบบสอบถาม (สำหรับผู้ให้บริการ)

แบบสอบถาม เรื่องการบริการพยาบาล ในหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล  
โรงพยาบาลปทุมธานี

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 เป็นการให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล และส่วนที่ 3 เป็น  
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงใน  
ช่องว่าง ตามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพปัจจุบันของท่าน คือ

- ( ) พยาบาลวิชาชีพ
- ( ) พยาบาลเทคนิค
- ( ) เจ้าหน้าที่พยาบาล
- ( ) ผู้ช่วยเหลือคนไข้
- ( ) พนักงานแปล
- ( ) พนักงานทำความสะอาด

2. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลปทุมธานี

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ระยะเวลา ....ปี
- ( ) หน่วยงานอื่น นอกจากฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี  
ระยะเวลา ....ปี

3. ในปี พ.ศ. 2537 - 2539 ท่านทำงานล่วงเวลาในโรงพยาบาลปทุมธานี หรือไม่

- ( ) ไม่ได้ทำ
- ( ) ทำ เฉลี่ยเดือนละ ....ครั้ง

4. ระยะเวลา ที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากโรงพยาบาลชุมชนนี้  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) โรงพยาบาลเอกชน ระยะเวลา .....ปี
- ( ) คลินิกแพทย์ ระยะเวลา .....ปี
- ( ) สถานบริการด้านสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรม ระยะเวลา.....ปี
- ( ) งานบริการด้านสุขภาพอื่น ๆ ระยะเวลา ....ปี
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) !.....ระยะเวลา ....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความ ต่อไปในแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านพบ และ / หรือ ได้ปฏิบัติมากที่สุด โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ความหมาย		
5	= มีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เป็นประจำทุกครั้ง	คิดเป็น ร้อยละ	100
4	= มีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มากแต่ไม่ทุกครั้ง	คิดเป็น ร้อยละ	75
3	= มีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน บ่อยครั้ง	คิดเป็น ร้อยละ	50
2	= มีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เป็นบางครั้ง	คิดเป็น ร้อยละ	25
1	= ไม่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	คิดเป็น ร้อยละ	0

**ตัวอย่าง**

ลำดับที่	กิจกรรมการบริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้อง		/				

คำตอบ / ในช่อง 4 หมายถึง ท่านเห็นว่า "เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้อง"  
มีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มากแต่ไม่ทุกครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 75

แบบสอบถามเรื่องการบริหารพยาบาล (สำหรับผู้ใช้บริการ)

ลำดับ ที่	กิจกรรมการให้บริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
	<u>การสร้างทีมงาน</u>						
1.	ท่านร่วมมือกับ กำหนดเป้าหมายการให้บริการ ของหน่วยงาน.....						
2.	ท่านให้โอกาสผู้ใช้บริการ ได้มีส่วนร่วมกับการ กำหนดเป้าหมายการให้บริการ.....						
3.	ท่านให้โอกาสผู้ใช้บริการ มีส่วนร่วมกับการ วางแผน การดูแลสุขภาพตนเองให้ต่อเนื่องที่บ้าน .....						
4.	ท่านสนับสนุนผู้ใช้บริการ ให้มีส่วนร่วม กิจกรรมการดูแลสุขภาพของตนเอง.....						
5.	ท่านสนับสนุนผู้ใช้บริการ ให้มีส่วนร่วม ป้องกันภาวะแทรกซ้อนขณะเจ็บป่วย.....						
6.	ท่านสนับสนุนผู้ใช้บริการ ให้มีส่วนร่วม ฟื้นฟูสภาพร่างกาย เมื่ออาการเจ็บป่วยดีขึ้น.....						
7.	ท่านสนับสนุนผู้ใช้บริการ ให้มีส่วนร่วม ส่งเสริมสุขภาพ ของตนเอง.....						
8.	ท่านสนับสนุนครอบครัวให้มีส่วนร่วม ในการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ.....						
9.	ท่านร่วมกับทีมงาน ในการจัดปัญหา การให้ บริการของหน่วยงาน.....						
10.	ท่านมีส่วนร่วมกับการจัดสถานที่ ให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกขณะรับบริการ.....						

ลำดับ ที่	กิจกรรมการให้บริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
11.	ท่านใช้กระบวนการของทีม ในการปรับปรุง คุณภาพงานบริการให้ต่อเนื่อง.....						
12.	ท่านได้รับการสนับสนุน จากผู้บริหารในการ ทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น.....						
13.	สมาชิกในทีมงานท่าน ให้การช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการทำงาน.....						
	<u>การกระจายอำนาจ</u>						
14.	ท่านได้รับสิทธิ การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ.....						
15.	ท่านสนับสนุนผู้ให้บริการ หาวิธีการที่เหมาะสม ในการดูแลสุขภาพของตนเอง.....						
16.	ท่านได้รับการสนับสนุน ให้เข้าร่วมปรับปรุงวิธี การให้บริการของหน่วยงาน.....						
17.	ท่านให้โอกาสผู้ให้บริการ เลือกวิธีการรับ บริการ ที่เหมาะสมกับสภาพความเจ็บป่วย.....						
18.	ท่านสนับสนุนผู้ให้บริการ แสดงความคิดเห็น ได้ทุกครั้งที่ต้องการ.....						
19.	ท่านให้โอกาสผู้ให้บริการ มีส่วนร่วมแนะนำ ประสบการณ์ การดูแลตนเองซึ่งกันและกัน.....						
20.	ท่านชี้แจงรายละเอียดการให้บริการ ก่อนให้ ผู้ให้บริการตัดสินใจ.....						
21.	ท่านสนับสนุนผู้ให้บริการ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ ตามที่ควรจะได้รับ.....						

ลำดับ ที่	กิจกรรมการให้บริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
	<u>การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล</u>						
22.	ท่านใช้ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงงานที่ให้บริการ.....						
23.	การให้บริการทุกครั้ง ท่านทำด้วยวิธีการที่ถูกต้องตามหลักวิชา.....						
24.	ท่านให้การดูแลผู้ใช้บริการ ให้ถูกต้องทันทีที่ได้รับการร้องขอ.....						
25.	ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการตรวจสอบให้ถูกต้อง.....						
26.	ท่านใช้ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ประกอบในการปรับปรุงงาน.....						
27.	ท่านประเมินวิธีการทำงานในทุกขั้นตอนที่ปฏิบัติ.....						
28.	ท่านปรับปรุงวิธีการทำงาน ในทุกขั้นตอนที่ยังมีปัญหาในการให้บริการ.....						
29.	ท่านเตรียมพร้อม ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการทุกเวลา.....						
	<u>การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้รับบริการ</u>						
30.	ท่านสร้างบรรยากาศการบริการ ให้เป็นกันเองและเป็นมิตร.....						
31.	ท่านถามความต้องการผู้ใช้บริการก่อนให้บริการ.....						
32.	ท่านให้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการทันทีที่ท่านเฝ้าโดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ.....						

ลำดับ ที่	กิจกรรมการให้บริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
33.	ท่านชี้แจงเหตุผลให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นระยะๆ เมื่อต้องรอนาน.....						
34.	ท่านให้การต้อนรับผู้ให้บริการ เสมือนกับญาติมิตร.....						
35.	ท่านใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับผู้ให้บริการทุกคน.....						
36.	ท่านยืดหยุ่นเวลาให้กับผู้ให้บริการตามปัญหาและ ความต้องการช่วยเหลือ.....						
37.	ท่านให้บริการด้วยความเต็มใจกับผู้ให้บริการ.....						
38.	ท่านใช้เวลาพูดคุยและให้กำลังใจกับผู้ให้บริการ.....						
39.	ท่านให้ความสนใจ และดูแลผู้ให้บริการทุกครั้งที่ ต้องการ การช่วยเหลือ.....						
40.	ท่านประสานงานให้ผู้ให้บริการ ได้รับความ สะดวกและรวดเร็วในการบริการ.....						
41.	ท่านให้บริการตามลำดับก่อนหลังและความ จำเป็นเร่งด่วนของผู้ใช้บริการ.....						
42.	ท่านชี้แจงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงาน ที่ ถูกต้องกับผู้ให้บริการ.....						
43.	ท่านให้คำอธิบายเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง ให้กับผู้ให้บริการ.....						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## แบบสอบถาม (สำหรับผู้ใช้บริการ)

แบบสอบถาม เรื่องการบริการพยาบาล ที่ได้รับจากหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นการให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพปัจจุบันของท่าน คือ

- ( ) ผู้ป่วย
- ( ) ญาติผู้ป่วย
- ( ) ประชาชนทั่วไป

2. เพศ

- ( ) หญิง
- ( ) ชาย

3. อายุ ..... ปี

4. อาชีพ

- ( ) เกษตรกรรม
- ( ) ทำขาย
- ( ) รับจ้าง
- ( ) รับราชการ
- ( ) รัฐวิสาหกิจ
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา  
 ( ) มัธยมศึกษา  
 ( ) อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร  
 ( ) ปริญญาตรี  
 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี  
 ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. จำนวนครั้งที่ ท่านเคยติดต่อหรือมาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ ที่หน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลบุนนาค ในปี พ.ศ. 2538 ถึงปัจจุบัน ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
		ไม่เคยใช้บริการ	1 - 4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
1.	สำนักงานฝ่ายการพยาบาล	( )	( )	( )
2.	งานผู้ช่วยนอก	( )	( )	( )
3.	งานผู้ช่วยอุบัติเหตุ ลูกเงิน	( )	( )	( )
4.	งานผู้ช่วยวิฤติ	( )	( )	( )
5.	งานห้องคลอด	( )	( )	( )
6.	งานห้องผ่าตัด	( )	( )	( )
7.	งานหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	( )	( )	( )
8.	งานหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	( )	( )	( )
9.	งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	( )	( )	( )
10.	งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง	( )	( )	( )
11.	งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก	( )	( )	( )
12.	งานหอผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม	( )	( )	( )
13.	งานหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	( )	( )	( )
14.	งานหอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์อาพาธ	( )	( )	( )
15.	งานหอผู้ป่วยพิเศษทรัพย์สิน เวียน	( )	( )	( )
16.	งานหน่วยจ่ายกลาง	( )	( )	( )



## ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความ ต่อไปในแล้วทาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านพบ และ / หรือ ได้รับมากที่สุด โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	คิดเป็น ร้อยละ
5	มีการปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นประจำทุกครั้ง	100
4	มีการปฏิบัติในหน่วยงาน มากแต่ไม่ทุกครั้ง	75
3	มีการปฏิบัติในหน่วยงาน บ่อยครั้ง	50
2	มีการปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นบางครั้ง	25
1	ไม่มีการปฏิบัติในหน่วยงาน	0

### ตัวอย่าง

ลำดับที่	กิจกรรมการบริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้อง		/				

คำตอบ / ในช่อง 4 หมายถึง ท่านเห็นว่า "เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้อง"  
มีการปฏิบัติในหน่วยงาน มากแต่ไม่ทุกครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 75

แบบสอบถามเรื่องการบริการพยาบาล (สำหรับผู้ป่วยบริการ)

ลำดับ ที่	กิจกรรมการให้บริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
	<u>การสร้างทีมงาน</u>						
1.	ท่านมีโอกาสร่วมวางแผน กับการดูแลสุขภาพ ของตนเองให้ต่อเนื่องที่บ้าน.....						
2.	ครอบครัวท่านได้รับการสนับสนุน ให้มีส่วนร่วม กับการดูแลสุขภาพของท่าน.....						
3.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการดูแล รักษาสุขภาพของตนเองขณะเจ็บป่วย.....						
4.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วม กับการ ป้องกันภาวะแทรกซ้อน จากการเจ็บป่วย.....						
5.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วม กับการ ฟื้นฟูสภาพร่างกาย หลังจากอาการเจ็บป่วยดีขึ้น..						
6.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วม กับการ ส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง.....						
	<u>การกระจายอำนาจ</u>						
7.	ท่านมีโอกาส เลือกวิธีการจะใช้บริการ ตาม สภาพของความเจ็บป่วย.....						
8.	ท่านมีโอกาส ได้แสดงความคิดเห็น ให้ผู้ปฏิบัติ ทราบ เมื่อบริการที่ได้รับยังมีปัญหา.....						
9.	หน่วยงาน ที่ท่านใช้บริการ เปิดโอกาสให้บอก ปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง ได้ตลอดเวลา.....						

ลำดับ ที่	กิจกรรมการให้บริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
10.	ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะของการให้บริการ กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้ทุกคน.....						
11.	ท่านได้รับการสอบถามความคิดเห็น ถึงผลของ บริการที่ได้รับ.....						
12.	ท่านได้รับการยืดหยุ่นเรื่องเวลาการให้บริการ ตามความจำเป็น .....						
13.	ท่านได้รับการสนับสนุน ให้มีส่วนร่วมแนะนำ ประสบการณ์ในการดูแลตนเอง ให้กับผู้ป่วยอื่น....						
14.	ท่านได้รับความแนะนำ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ ที่จะได้รับ เพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ .....						
<b>การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล</b>							
15.	ท่านได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น.....						
16.	ท่านได้รับการอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย.....						
17.	ท่านได้รับ การให้คำปรึกษา จากเจ้าหน้าที่ เมื่อมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ.....						
18.	ท่านได้รับการบริการ ที่ตรงกับปัญหาที่ต้องการ ความช่วยเหลือ.....						
19.	หน่วยงาน จัดขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก กับการใช้บริการ.....						
20.	ท่านได้รับการช่วยเหลือทุกเวลาตามที่ต้องการ .....						

ลำดับ ที่	กิจกรรมการให้บริการ	การปฏิบัติ					หมายเหตุ
		5	4	3	2	1	
21.	ท่านได้รับการแนะนำในการดูแลสุขภาพตนเอง ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย.....	..	..	..	..	..	.....
22.	ท่านได้รับความสะดวก เกี่ยวกับสถานที่ขณะรอ รับบริการ.....	..	..	..	..	..	.....
23.	ท่านได้รับการบริการที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ....	..	..	..	..	..	.....
24.	ท่านได้รับการดูแลที่ปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ	..	..	..	..	..	.....
<u>การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ</u>							
25.	บรรยากาศที่ให้บริการ เป็นกันเองและเป็นมิตร	..	..	..	..	..	.....
26.	คำขอร้องของท่าน ได้รับการช่วยเหลือในเวลา ที่สมควร.....	..	..	..	..	..	.....
27.	ท่านได้รับการช่วยเหลือ โดยไม่ต้องร้องขอ...	..	..	..	..	..	.....
28.	ท่านได้รับการชี้แจงเหตุผลให้ทราบเป็นระยะ ๆ เมื่อคำขอร้องยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ.....	..	..	..	..	..	.....
29.	ท่านได้รับการต้อนรับ ที่ดีและเป็นกันเอง.....	..	..	..	..	..	.....
30.	ท่านได้รับการยอมรับและให้เกียรติ เมื่อมารับ บริการ.....	..	..	..	..	..	.....
31.	ท่านได้รับความพึงพอใจเพราะ เมื่อมารับบริการ	..	..	..	..	..	.....
32.	ท่านได้รับการบริการที่ด้วยความกระตือรือร้น	..	..	..	..	..	.....
33.	ท่านได้รับการบริการที่ด้วยความเต็มใจ.....	..	..	..	..	..	.....
34.	ท่านได้รับความเห็นใจจากสิ่งใจเมื่อมาใช้บริการ	..	..	..	..	..	.....
35.	ท่านได้รับการเอาใจใส่สนใจ ในความเจ็บป่วย	..	..	..	..	..	.....



ภาคผนวก ง

2.1 ข้อมูลกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ  
และข้อมูลกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับ

ตารางที่ 38 ร้อยละของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน และ  
ผู้ให้บริการได้รับเมื่อมาใช้บริการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี  
จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการแต่ละองค์ประกอบโดยรวม

กิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. การสร้างทีมงาน	222	19.0	44.1	24.6	9.7	2.6
2. การกระจายอำนาจ	222	17.2	41.1	26.4	12.0	3.3
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	222	22.1	44.7	23.2	8.4	1.6
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ	223	32.2	47.6	15.9	3.2	1.1
รวม	222	22.6	44.4	22.5	8.3	2.2

กิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับ	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. การสร้างทีมงาน	249	21.5	34.5	30.9	9.9	3.2
2. การกระจายอำนาจ	249	16.9	33.9	28.6	12.6	8.0
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	248	32.4	33.4	24.7	8.0	1.5
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ	249	30.0	33.7	26.8	7.3	2.2
รวม	249	25.2	33.8	27.8	9.5	3.7

## 2.1 ข้อมูลกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับ

ตารางที่ 39 ร้อยละของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายชื่อ (N=224)

การสร้างทีมงาน	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. สมาชิกในทีมงานผู้ให้บริการ ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	221	13.6	52.5	25.8	5.4	2.7
2. ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมกับการจัดสถานที่ ให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกขณะรับบริการ	222	4.1	30.6	38.3	18.0	9.0
3. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ให้บริการ ให้มีส่วนร่วมกับการป้องกันภาวะแทรกซ้อนขณะเจ็บป่วย	219	16.4	39.7	25.6	15.1	3.2
4. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ให้บริการให้มีส่วนร่วมกับการฟื้นฟูสภาพร่างกาย เมื่ออาการเจ็บป่วยดีขึ้น	222	27.9	43.7	16.2	10.8	1.4
5. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ให้บริการ ให้มีส่วนร่วมกับการดูแลสุขภาพของตนเอง	222	24.3	46.4	21.6	6.8	.9
6. ผู้ให้บริการร่วมกับทีมงาน ในการจัดปัญหาในการให้บริการของหน่วยงาน	220	24.1	48.6	21.4	5.0	.9
7. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ให้บริการให้มีส่วนร่วมกับการส่งเสริมสุขภาพของตนเอง	221	22.2	50.2	18.6	6.8	2.2
8. ผู้ให้บริการร่วมมือกัน กำหนดเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน	220	17.3	37.3	27.3	13.6	4.5
9. ผู้ให้บริการใช้กระบวนการของทีมในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้ต่อเนื่อง	221	25.8	42.5	23.5	6.8	1.4



การสร้างทีมงาน	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
10. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ให้บริการ มีส่วนร่วมกับการวางแผนการดูแลสุขภาพตนเองให้ต่อเนื่องที่บ้าน	222	22.1	47.7	26.1	2.7	1.4
11. ผู้ให้บริการสนับสนุนครอบครัวให้มีส่วนร่วมกิจกรรมในการดูแลสุขภาพของผู้ให้บริการ	224	13.4	46.9	29.9	8.5	1.3
12. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุน จากผู้บริหารในการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	222	9.5	38.3	25.7	21.2	5.3
13. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมกับการกำหนดเป้าหมายการให้บริการ	224	26.4	48.2	19.2	5.8	.4
รวม	222	19.0	44.1	24.6	9.7	2.6

การกระจายอำนาจ	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ให้บริการ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่ควรจะได้รับ	221	23.5	44.3	21.3	7.7	3.2
2. ผู้ให้บริการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการ ก่อนให้ผู้ให้บริการตัดสินใจ	221	16.3	47.1	25.3	10.0	1.3
3. ผู้ให้บริการได้รับสิทธิการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	222	11.7	37.8	30.2	17.6	2.7
4. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ให้บริการหาวิธีการที่เหมาะสมในการดูแลสุขภาพของตนเอง	222	10.9	36.9	36.0	9.9	6.3
5. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุน ให้เข้าร่วมปรับปรุงวิธีการให้บริการของหน่วยงาน	220	9.1	43.2	28.2	14.5	5.0

การกระจายอำนาจ	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
6. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ให้บริการ เลือกวิธีการรับ บริการ ที่เหมาะสมกับสภาพความเจ็บป่วย	224	5.8	36.6	32.6	20.1	4.9
7. ผู้ให้บริการสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็น ได้ทุกครั้งตามที่ต้องการ	224	21.9	42.9	23.7	8.9	2.6
8. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ให้บริการ มีส่วนร่วมแนะนำ ประสบการณ์ การดูแลตนเองซึ่งกันและกัน	223	38.1	39.9	13.5	7.6	.9
รวม	222	17.2	41.1	26.4	12.0	3.3

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. ผู้ให้บริการเตรียมพร้อมให้ความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการทุกเวลา	224	6.7	44.2	29.0	17.0	3.1
2. การให้บริการทุกครั้ง ผู้ให้บริการทำด้วยวิธีการ ที่ถูกต้องตามหลักวิชา	223	26.9	52.9	16.6	1.8	1.8
3. ผู้ให้บริการให้การดูแลผู้ให้บริการ ให้ถูกต้องทันที ที่ได้รับการร้องขอ	224	24.1	51.3	18.8	4.9	.9
4. ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการตรวจสอบให้ถูกต้อง	221	27.1	37.6	22.6	11.3	1.4
5. ผู้ให้บริการปรับปรุงวิธีการทำงาน ในทุกขั้นตอน ที่ยังมีปัญหในการให้บริการ	223	16.6	39.0	29.6	12.1	2.7

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
6. ผู้ให้บริการใช้ข้อมูลและสถิติประกอบในการปรับปรุงงาน	217	10.6	46.1	29.0	12.9	1.4
7. ผู้ให้บริการประเมินวิธีการทำงานในทุกขั้นตอนที่ปฏิบัติ	219	18.7	45.7	28.8	5.5	1.3
8. ผู้ให้บริการซักข้อเสนอนแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงงานที่ให้บริการ	223	46.2	40.4	11.7	1.3	.4
รวม	222	22.1	44.7	23.2	8.4	1.6

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ	N	ร้อยละการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. ผู้ให้บริการสร้างบรรยากาศการบริการให้เป็นที่กันเองและเป็นมิตร	224	41.5	47.3	10.7	.5	0
2. ผู้ให้บริการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และความจำเป็นเร่งด่วนของผู้ใช้บริการ	221	26.7	45.2	18.2	9.0	.9
3. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจให้กับผู้ให้บริการ	224	34.4	42.4	17.0	5.4	.8
4. ผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพเพราะกับผู้ใช้บริการทุกคน	224	29.9	48.7	16.5	3.1	1.8
5. ผู้ให้บริการชี้แจงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานที่ถูกต้องกับผู้ให้บริการ	222	28.8	49.5	18.5	1.8	1.4

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ	N	ร้อยละการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
6. ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และดูแลผู้ให้บริการ ทุกครั้งที่ต้องการ การช่วยเหลือ	223	31.4	53.4	13.0	1.3	.9
7. ผู้ให้บริการประสานงานกับผู้ให้บริการ ได้รับ ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ	223	28.3	49.3	18.8	2.7	.9
8. ผู้ให้บริการให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการทันที ที่ทำได้โดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ	223	39.5	46.6	11.7	1.3	.9
9. ผู้ให้บริการชี้แจงเหตุผลให้ผู้ให้บริการทราบ เป็นระยะ ๆ เมื่อต้องรอนาน	221	24.4	48.0	20.4	5.9	1.3
10. ผู้ให้บริการยืดหยุ่นเวลาให้กับผู้ให้บริการตาม ปัญหา และความต้องการช่วยเหลือ	224	32.1	47.3	17.0	2.7	.9
11. ผู้ให้บริการให้การต้อนรับผู้ให้บริการเสมือน กับญาติมิตร	222	30.6	49.5	18.0	1.4	.5
12. ผู้ให้บริการให้คำอธิบายเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ตนเองให้กับผู้ให้บริการ	224	43.3	41.6	12.9	1.8	.4
13. ผู้ให้บริการใช้เวลาพูดคุยและให้กำลังใจ กับผู้ให้บริการ	224	32.6	48.2	14.7	3.1	1.3
14. ผู้ให้บริการถามความต้องการผู้ให้บริการ ก่อนให้บริการ	224	27.7	49.6	15.6	4.5	2.6
รวม	223	32.2	47.6	15.9	3.2	1.1
รวม 4 องค์ประกอบ	222	22.6	44.4	22.5	8.3	2.2

## 2.2 ข้อมูลกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับ

ตารางที่ 40 ร้อยละของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายชื่อ (N=250)

การสร้างทีมงาน	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง	249	19.3	38.6	28.9	8.4	4.8
2. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการดูแลรักษาสุขภาพของตนเองขณะเจ็บป่วย	249	21.3	26.5	32.9	14.9	4.4
3. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการฟื้นฟูสภาพร่างกาย หลังจากอาการเจ็บป่วยดีขึ้น	248	23.8	38.7	27.4	8.5	1.6
4. ผู้ให้บริการมีโอกาสร่วมวางแผนกับการดูแลสุขภาพของตนเองให้ต่อเนื่องที่บ้าน	250	20.4	33.2	31.2	11.2	4.0
5. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการเจ็บป่วย	250	20.0	34.0	34.4	9.2	2.4
6. ครอบครัวผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการดูแลสุขภาพของผู้ให้บริการ	250	24.4	35.6	30.8	7.2	2.0
รวม	249	21.5	34.5	30.9	9.9	3.2

การกระจายอำนาจ	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. ผู้ใช้บริการมีโอกาสเลือกวิธีการจะใช้บริการตามสภาพของความเจ็บป่วย	249	21.3	34.9	27.8	9.6	6.4
2. ผู้ใช้บริการได้รับการยืดหยุ่นเรื่องเวลาการให้บริการตามความจำเป็น	250	14.0	34.8	31.6	11.6	8.0
3. ผู้ใช้บริการได้รับการสอบถามความคิดเห็นถึงผลของบริการที่ได้รับ	250	17.2	37.6	23.2	14.4	7.6
4. หน่วยงานที่ผู้บริการมาใช้บริการเปิดโอกาสให้บอกปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงได้ตลอดเวลา	248	18.5	29.0	28.7	13.3	10.5
5. ผู้ใช้บริการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นให้ผู้ปฏิบัติทราบเมื่อบริการที่ได้รับยังมีปัญหา	249	20.5	35.3	24.5	13.3	6.4
6. ผู้ใช้บริการได้รับความแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับเพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	248	16.1	41.9	28.7	7.7	5.6
7. ผู้บริการสามารถให้ข้อเสนอแนะของการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้ทุกคน	250	12.8	27.6	30.4	17.2	12.0
8. ผู้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมแนะนำประสบการณ์ในการดูแลตนเองให้กับผู้ป่วยอื่น	248	15.3	29.8	33.9	13.3	7.7
รวม	249	16.9	33.9	28.6	12.6	8.0

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. ผู้ใช้บริการได้รับการแนะนำในการดูแล สุขภาพ ตนเองด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	250	35.2	28.0	24.0	10.8	2.0
2. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ	249	33.7	28.9	23.7	11.2	2.4
3. ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลที่ปลอดภัยเมื่อ มาใช้บริการ	248	25.0	40.3	23.0	10.1	1.6
4. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก เกี่ยวกับ สถานที่ขณะรอรับบริการ	250	29.2	36.0	25.6	7.2	2.0
5. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น	248	26.6	34.7	28.6	8.1	2.0
6. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงกับปัญหา ที่ต้องการความช่วยเหลือ	246	24.4	32.5	33.7	6.5	2.8
7. ผู้ใช้บริการได้รับการอธิบายขั้นตอนการให้ บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	250	38.8	32.4	23.2	4.8	.8
8. ผู้ใช้บริการได้รับการให้คำปรึกษาจาก เจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ	248	31.0	41.1	18.5	8.5	.8
9. หน่วยงานจัดขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก กับการใช้บริการ	249	40.2	28.1	24.5	6.8	.4
10. ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือทุกเวลาตาม ที่ต้องการ	246	39.4	32.1	22.0	5.7	.8
รวม	248	32.4	33.4	24.7	8.0	1.5

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. บรรยากาศที่ให้บริการ เป็นกันเองและเป็นมิตร	250	46.8	23.6	23.5	4.1	2.0
2. ผู้ให้บริการได้รับความพูดสุภาพเพราะเมื่อมารับบริการ	248	23.0	42.3	29.1	5.2	.4
3. ผู้ให้บริการได้รับการบริการ ที่ให้ด้วยความเต็มใจ	246	22.8	36.2	28.5	6.9	5.6
4. ผู้ให้บริการได้รับการบอกเล่าเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเปิดเผยและจริงใจ	248	20.2	34.7	30.6	9.7	4.8
5. ผู้ให้บริการได้รับการช่วยเหลือที่ดีเมื่อมารับบริการ	248	34.3	28.2	28.2	8.1	1.2
6. ผู้ให้บริการได้รับการยอมรับและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ	248	31.5	33.9	27.0	4.8	2.8
7. ผู้ให้บริการได้รับการต้อนรับที่ดีและเป็นกันเอง	250	44.8	19.6	23.6	10.0	2.0
8. ผู้ให้บริการได้รับการบริการ ที่ให้ด้วยความกระตือรือร้น	249	37.3	26.1	22.2	12.4	2.0
9. คาขอร้องของผู้ให้บริการได้รับการช่วยเหลือในเวลาที่เหมาะสม	250	34.0	31.2	29.6	4.4	.8
10. ผู้ให้บริการได้รับการบริการ ตามลำดับของความจำเป็น	249	26.9	35.3	24.2	11.2	2.4
11. ผู้ให้บริการได้รับการเอาใจใส่สนใจในความเจ็บป่วย	250	26.4	34.4	30.4	6.8	2.0
12. ผู้ให้บริการได้รับการให้คำปรึกษาเรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง	248	30.2	29.8	30.4	5.6	4.0



การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ	N	ร้อยละระดับการปฏิบัติ					
		5	4	3	2	1	
13. ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลมากกว่าที่คาดหวังว่าจะได้รับ	249	21.7	44.2	25.7	7.6	.8	
14. ผู้ใช้บริการได้รับความเห็นใจกำลังใจเมื่อมาใช้บริการ	250	28.4	40.4	23.6	5.6	2.0	
15. ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ	250	25.2	42.4	25.6	6.0	.8	
16. ผู้ใช้บริการได้รับการชี้แจงเหตุผลให้ทราบเป็นระยะ ๆ เมื่อคำขอร้องยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ	250	26.4	36.0	27.2	8.4	2.0	
	รวม	249	30.0	33.7	26.8	7.3	2.2
รวม	249	25.2	33.9	27.8	9.4	3.7	

## ประวัติผู้วิจัย

นางสาวสมจิตร พิริยะประภากุล สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลผดุงครรภ์ และอนามัย ปี พ.ศ. 2518 และประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง ในปี พ.ศ. 2524 จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา และสำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากคณะพยาบาลศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลปี พ.ศ. 2528 เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีพ.ศ. 2537 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

