

## รายการอ้างอิง



### ภาษาไทย

- กองการพยาบาล . (2539) . **คู่มือการจัดการบริการพยาบาลจากหลักสูตรสู่การปฏิบัติ ครั้งที่ 1** . ปทุมธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- กนกพร คุปตานนท์ .(2539). **ผลการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาลต่อคุณภาพการพยาบาล การศึกษาเฉพาะกรณีหอผู้ป่วยออริโอปีติกส์ โรงพยาบาลศิริราช .** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- จารุพรรณ ลีละยุทธโยธิน . (2544) . **ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาคู่มือการ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมการพยาบาล กับ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร .** วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ . (2543) . **เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล .** กรุงเทพฯ : สถาบัน พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล .
- จำลักษ์ณ์ ชุนพลแก้ว .(2544). **Benchmarking ประสิทธิภาพจากต่างแดน .** Productivity World . ปีที่ 6 ฉบับที่ 31 : 64-65 .
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ .(2544). **Benchmarking แนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ .** วารสาร บริหารธุรกิจ รังสิต . ปีที่ 3 ฉบับที่ 6 : 63-70 .
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ .(2545). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ .** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์ เพอร์เน็ท .
- ทัศนีย์ โมพีชาติ .(2533). **การใช้ทีมการพยาบาลและกระบวนการพยาบาลที่มีความรู้และ เจตคติต่างกันของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยศิริราช .** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย .
- ธงชัย สันติวงศ์ .(2540). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ .** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช .
- ธารินทร์ พะเอม .(2544). **รวมกันเพื่ออยู่ .** วารสารอุตสาหกรรม . พฤษภาคม-มิถุนายน :14-16 .
- นริณี ขวนเกริกกุล .(2543). **Benchmarking วิธีการจัดการระบบของธุรกิจระหว่างประเทศสู่ ความเป็นเลิศ .** วารสารผู้ส่งออก . ปีที่ 14 ฉบับที่ 302 : 14-18 .

- นาริรัตน์ รูปงาม . (2542) . ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร .(2533) . การจัดการทางการพยาบาล . ชลบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน .
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร .(2543) . การพัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและการพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร .(2544) . ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร .(2544) . คุณภาพบริการพยาบาลในยุคแข่งขัน . วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 1-7 .
- บุญดี บุญญาภิจ และ กมลวรรณ ศิริพานิช . (2545) . Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ . กรุงเทพฯ : อินโนกราฟิกส์ .
- บุญดี บุญญาภิจ . (2544) . เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพสู่มาตรฐานด้วย Benchmarking . เอกสารอัดสำเนา .
- ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์ .(2541) . การบริหารทางการพยาบาล . กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์ .
- เปรมฤดี คฤหเดช .(2540) . การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาพยาบาล . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . (2540) . วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 7 . กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์และคณะ . (2537) . การใช้โปรแกรมประกันคุณภาพการพยาบาลในการพัฒนาบริการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ . กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ .(2541) . การประกันคุณภาพการพยาบาล . กรุงเทพฯ : วัฒนาพรทิพย์ .

- พลุ เดชะรินทร์ .(2540). การทำ Benchmarking เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของบริษัทต่างๆ .วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ . ปีที่ 19 ฉบับที่ 73 : 16-32 .
- พัชรี ทองแผ้ว .(2540). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- พิชัย เสงี่ยมจิตต์ .(2542) . การบริหารสถาบันเพื่อความเป็นเลิศ . อุบลราชธานี : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี .
- พิรุณ รัตนวนิช .(2545). คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล . นนทบุรี : โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก .
- พีรศักดิ์ วรสุนทรโรสด .(2542) . Benchmarking กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศในโลกธุรกิจ . วารสาร ส.อ.ท. . พฤศจิกายน – ธันวาคม : 28-40 .
- พีรศักดิ์ วรสุนทรโรสด .(2542) . วัตรอยเท้าช้าง : Benchmarking . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุรวัดมน .
- เพชรน้อย สิ่งซึ่งชาย และคณะ . (2535) . การวิจัยทางการพยาบาล หลักการและกระบวนการ . สงขลา : โรงพิมพ์อัลลายน์เพรส .
- พาริดา อิบราฮิม . (2542) . สาระการบริหารการพยาบาล . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์ .
- มณฑร วิรัชศิลป์ .(2543) . Benchmarking glossary . Productivity world . พฤศจิกายน- ธันวาคม : 79-81 .
- มาริษา ภูภิญาญกุล .(2542) .การพัฒนาศักยภาพการบริหารองค์กรด้วยกลวิธี Benchmarking . วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม . 22(3) กรกฎาคม – กันยายน : 108-112 .
- ยุวดี รอดจากภัย .(2545). รูปแบบการพัฒนาคุณภาพงานสุขศึกษาในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดจันทบุรี . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล .
- ยุพิน อังสุโรจน์ .(2541) . การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล . วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , ปีที่ 10 ฉบับที่ 1- 3 : 44-48 .
- วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ .(2544). Benchmarking กับการพัฒนาองค์กร . วารสารโดมทัศน์ . ปีที่ 21 ฉบับที่ 2 : 53-56 .
- วรรณฤดี เชาว์ศรีกุล .(2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงาน ความหลากหลายในบทบาทและความยืดหยุ่นของทีม กับประสิทธิผล

ของทีมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ งานห้องผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

- วารี พูลทรัพย์ .(2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของทีมงาน กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร** . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- วิไล อำนวยรัตน์ .(2539). **การพัฒนาการทำงานเป็นทีมในหอผู้ป่วยโรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์** . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- ศิริพร ดันติพูนวินัย .(2538). **กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ . เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจ ในยุคแข่งขัน** . คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- ศิริพร พูนชัย .(2543). **ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยหัวหน้าหอผู้ป่วย ต่อความเป็นอิสระแห่งตน และความพึงพอใจในระบบงานพยาบาลประจำการ** . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .(2541). **พฤติกรรมองค์การ** . กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย .
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ .(2542). **องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)** . กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย .
- ศิริวรรณ โกมุดิกานนท์ .(2536). **การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตามรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร** . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- เศรษฐศาสตร์ รักใหม่ .(2543). **การวิเคราะห์และเทียบเคียงผลการดำเนินงานด้านการผลิตของโรงงานหล่อเหล็ก** . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล . (2543) . **จะเข้าสู่ HA ได้อย่างไร** . กรุงเทพฯ : ไฮลิสติก พับลิชชิ่ง .
- สมสมัย สุธีรคันต์ .(2544). **ความพึงพอใจในงานของพยาบาล รพ.สงขลานครินทร์** . วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 : 27-39.

- สายชล กองอ่อน .(2537). **ผลของการมอบหมายงานโดยใช้ทีมการพยาบาลต่อสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ** .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล .(2533). **การพัฒนาทีมงาน** . กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ .
- สุนันทา เลานันท์ . (2544) . **การสร้างทีมงาน** พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : ดีดีบุ๊กส์ไตร์ .
- สุพล วังสินธ์ .(2533). **การทำงานเป็นกลุ่ม** . **วารสารแนะแนว** . ธันวาคม 32-มกราคม 33 : 53.
- สุพัตรา คุณากาญจน์ .(2542). **การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีเบนชมาร์กกับแผนกวิชาวิทยาศาสตร์การสอน สถาบันการศึกษาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยนานาชาติ** . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ .(2539). **การบริหารการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3)** .กรุงเทพฯ : จีรรัชการพิมพ์ .
- เสนาะ ดิยาวี .(2541). **หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)** . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ .(2543) . **คุณภาพของระบบสุขภาพ** . กรุงเทพฯ : ดีไซน์ .
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ (2542) . **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ** . กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล .
- อมรรักษ์ จินนาวงศ์ .(2543). **ผลของการพยาบาลเป็นทีมต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ** .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- อรชร อาษาฤทธิ์ . (2541) . **ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้** .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- อัจฉรา สืบสงัด .(2540). **ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล** .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

- อัจฉริยา วัชรวิวัฒน์ .(2544). **การพัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการวิจัย สำหรับนักศึกษาพยาบาลศาสตร์** . วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุซฎิบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- อัฐชัย พิริยะวัฒน์ .(2543). **การปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าทางด้านคุณภาพโดยการประยุกต์ใช้กระบวนการวัดเปรียบเทียบกับสมรรถนะ : กรณีศึกษาในโรงพยาบาลเหล่าเหล็กรูปพรรณ** . วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรม รมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

### ภาษาอังกฤษ

- American Productivity & Quality Center . (1993) . **The benchmarking management guide** . Canada : John Deyell .
- Andersen, B. and Pettersen,P. (1996) . **The benchmarking handbook : Step by step instructions** . UK : Chapman & Hall .
- Camp, R. C. (1993). **Benchmarking : The search for industry best practices** . Wisconsin : ASQC Quality Press .
- Campion, M. A., et al. (1993) . Relations between work group characteristics and effectiveness : Implications for designing effective work groups . **Personnel Psychology** . 46 , 4 : 823-850 .
- Campion, M. A., et al. (1996) . Relations between work team characteristics and effectiveness : A replication and extension . **Personnel Psychology** . 49,2 : 429-452 .
- Czarnecki, M. T. (1996) . Benchmarking : A data - oriented look at improving health care performance . **Journal Nursing Care Quality** . 10(3) : 1-6 .
- Douglass, M. E. and Douglass, D. N. (1992) . **Time management for teams** . New York : AMACOM .
- Farley, M. J. and Stone, M. H. (1989) . The nurse executive and interdisciplinary team building . **Nursing Administration Quarterly** . 13(9) : 24-30 .
- Gift, R. G. (1994) . **Benchmarking in health care : A collaborative approach** . New York : American Hospital Publishing .
- Goodale, J. C., et al. (1997). Analyzing the impact of service provider empowerment on perceptions of service quality inside an organization. **Journal of Quality Management**. 2(2) : 191-215 .

- Hodgetts, R. M. (1999) . **Modern human relations at work : Productivity and quality improvement** . New York : The Dryden Press .
- Jones, P. H. (1998). **Handbook of team design** . New York : Mc Graw – Hill .
- Kelly, J. et al. (1991) . **Organization behavior** . Canada : Prentice – Hall .
- Kron, T. (1971) . **The management of patient care : Putting leadership skill to work** . Philadelphia : W.B.Saunders .
- Macaulay, S. and Cook, S. (1993) . **How to improve your customer service** . USA : Kogan Page Limited .
- McNeese-Smith, D. (1997) . The influence of manager behavior on nurse job satisfaction , productivity , and commitment . **Journal of Nursing Administration** . 27(9) : 47-55 .
- Porter, J. E. (1995) . Tools, methods and strategies : The benchmarking effort for network childrens hospitals . **Joint Commission Journal on Quality Improvement** . 21(8) .
- Parker, G. M. (1990) . **Team players and teamwork : The new competitive business strategy** . San Francisco : Jossey-Bass Publishers .
- Robere, P. J. (2000) . **Benchmarking : A system approach for continual improvement** . Bangkok : Durakitbundit University Press .
- Robbins, S. P. (1998) . **Organizational behavior** 8<sup>th</sup> ed . New Jersey :Prentice – Hall .
- Robbins, S. P. (2001) . **Organizational behavior** 9<sup>th</sup> ed . New Jersey :Prentice – Hall .
- Romig, D. A. (1996) . **Breakthrough team work : Outstanding result using structured teamwork** . Chicago : Irwin .
- Roussel, L. (1997) . **Budgeting and financial management for nurse managers : Variance analysis** . London : Jones and Bartlett Publishers .
- Schein, E. H. (1985) . **Organizational culture and leadership** . Sanfrancisco : Jossey Bass .
- Schermerhorn, J. R. (1999) . **Management** 6<sup>th</sup> ed. New York : Wiley .
- Spendolini, M. (1992) . **The benchmarking book** . New York : AMACOM .
- Sullivan, E. J. and Decker, P. J. (1997) . **Effective leadership and management in nursing** (4<sup>th</sup> ed.) . California : Addison-Wesley .
- Swansburg, R. C. (1996) . **Management and leadership for nurse manager** (2<sup>nd</sup> ed.) .

Massachusetts : Jones and Bartlett Publishers .

Tappen, R. M. (1995) . **Nursing leadership and management : Concepts and practice** (3<sup>rd</sup> ed.) . Philadelphia : F.A.Davis .

Tomey, A. M. (2000) . **Guide to nursing management and leadership** (6<sup>th</sup> ed.) . St.Louis : Mosby .

Watson, G. H. (1993) . **Strategic benchmarking** . New York : John Wiley and Sons .

Woodcock, M. (1989) . **Team development manual** . 2<sup>nd</sup>ed. Vermont : Gower .

Woodcock, M. and Francis, D. (1994) . **Teambuilding strategy** . Hampshire : Gower .

Zairi, M. (1996) . **Benchmarking for best practice : Continuous learning through sustainable innovation** . Oxford : Butterworth Heinemann .

Zairi, M. (1998) . **Effective management of benchmarking project** . Oxford : Butterworth Heinemann .



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

และ

ทีมงานเป็นซ์มาร์คกิ้ง

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ – สกุล	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ.เพ็ญจันทร์ ส.โมไนยพงศ์	คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สุขภาพ มหาวิทยาลัยคริสเตียน
2. รศ.ฟาริดา อิบราฮิม	อาจารย์พยาบาล ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. พันเอกหญิง ดร.อรนันท์ หาญยุทธ	ผู้อำนวยการกองการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
4. รศ.ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์	อาจารย์พยาบาล ภาควิชาการพยาบาลรากฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
5. ผศ.ดร.ยุพิน อังสุโรจน์	อาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### รายนามทีมงานเบ็นซ์มาร์คกิ้ง

- |                        |              |   |
|------------------------|--------------|---|
| 1. พันโทหญิง วันเพ็ญ   | พราหมณะนันท์ | หัวหน้าหอผู้ป่วย มวก.5                                |
| 2. พันตรีหญิง นุจรี    | บุญรับพ่าย   | รองหัวหน้าหอผู้ป่วย มวก.5                             |
| 3. พันตรีหญิง รุ่งทิวา | พิมพ์ลักกะ   | พยาบาลประจำการ กองการพยาบาล<br>โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า |

ภาคผนวก ข

ตัวอย่าง  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## สารบัญ

	หน้า
คู่มือการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล สำหรับทีมงานเบ็นซ์มาร์คกิ้ง (เอกสารหมายเลข 1)	117
คู่มือการทำงานในทีมการพยาบาลสำหรับหอผู้ป่วย มวก.5 (เอกสารหมายเลข 2)	120
แผนการกำกับการทำงานของทีมการพยาบาล หอผู้ป่วย มวก.5	123
แบบวัดคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล	124
กำหนดการอบรมเรื่องการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล	126
แบบประเมินการทำงานในทีมการพยาบาล หอผู้ป่วยสามัญ โดยกองการพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	127
ผลการประเมินการทำงานในทีมการพยาบาล	129

(เอกสารหมายเลข 1)

คู่มือ  
การใช้เป็นชื่อกิจในการพัฒนาการทำงานใน  
ทีมการพยาบาล  
สำหรับทีมงานเป็นชื่อกิจ

โดย

ร้อยเอกหญิง อรพรรณ นครวงษ์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร

นิตินิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(เอกสารหมายเลข 1)

## คำนำ

คู่มือการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลฉบับนี้ เป็นคู่มือที่จัดทำขึ้นสำหรับทีมงานเบ็นซ์มาร์คกิ้ง ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วย มวก.5 , รองหัวหน้าหอผู้ป่วย มวก.5 , ผู้แทนฝ่ายวิชาการกองการพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และผู้วิจัย ใ้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อมุ่งสู่คุณภาพการบริการที่ดีของทีมการพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5 โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงาน บทบาทหน้าที่ของทีมงานเบ็นซ์มาร์คกิ้ง แบบสัมภาษณ์และแบบสังเกตในการเยี่ยมชมหอผู้ป่วยเปรียบเทียบ ได้แก่ หอผู้ป่วยสูติกรรมสามัญ โครงการอบรมการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลให้กับทีมงานเบ็นซ์มาร์คกิ้งและทีมการพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5 แผนการสอนเรื่องดังกล่าว ตลอดจนแผนระยะเวลาในการดำเนินงาน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การดำเนินงานร่วมกันของทีมงานเบ็นซ์มาร์คกิ้งสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายไปได้ด้วยดี

ร้อยเอกหญิงอรพรรณ นครวงศ์

ผู้วิจัย



## สารบัญ

	หน้า
● แนวคิดการใช้เป็นชื่ค้าคั้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล	1
● วัตถุประสงค์การใช้เป็นชื่ค้าคั้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล	2
● คำจำกัดความของเป็นชื่ค้าคั้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล	2-4
● แผนการใช้เป็นชื่ค้าคั้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลตาม ขั้นตอนในการดำเนินการ	5-12
1. ขั้นวางแผนงาน	
2. ขั้นค้นหา	
3. ขั้นสังเกต ในเรื่องการพัฒนาทีมการพยาบาล 4 ขั้น ได้แก่ ขั้นการรวมตัวของทีม ขั้นการระดมความคิด ขั้นการกำหนดบรรทัดฐาน และขั้นการดำเนินงาน	
4. ขั้นวิเคราะห์	
5. ขั้นดัดแปลง	
● บทบาทหน้าที่ของทีมงานเป็นชื่ค้าคั้งในการใช้เป็นชื่ค้าคั้งในการพัฒนาการทำงาน ในทีมการพยาบาล	13-14
● แบบสัมภาษณ์การทำงานเป็นทีมและการพัฒนาการทำงานเป็นทีมการพยาบาล	15-23
● แบบสังเกตกิจกรรมการพยาบาลของทีมการพยาบาล	24-25
● แบบสังเกตการพัฒนาการทำงานเป็นทีมการพยาบาล	26
● ตารางมอบหมายการสัมภาษณ์และการสังเกต	27
● หัวข้อในการสัมภาษณ์และสังเกตหอผู้ป่วยสูติกรรมสามัญ	28
● ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหอผู้ป่วยสูติกรรมและหอผู้ป่วย มวก.5	29
● แผนระยะเวลาในการดำเนินงาน	30-31
● โครงการอบรมการใช้เป็นชื่ค้าคั้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการ พยาบาลให้กับทีมงานเป็นชื่ค้าคั้งและทีมการพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5	32-35
● แผนการสอน เรื่อง "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเป็นชื่ค้าคั้ง"	36-43
"การพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลโดยใช้เป็นชื่ค้าคั้ง"	44--62
"เทคนิคการสัมภาษณ์และการสังเกต"	63-66

## คู่มือการทำงานของทีมการพยาบาล



สำหรับหอผู้ป่วย มวก.5

เอกสารหมายเลข 2

## คำนำ

คู่มือการทำงานของทีมพยาบาลฉบับนี้ เป็นคู่มือสำหรับทีมพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5 ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ในการทำงานของทีมพยาบาล ซึ่งเนื้อหาในคู่มือทีมพยาบาลสำหรับหอผู้ป่วย มวก.5 นี้ได้มาจากการปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับหอผู้ป่วยมวก.5 จากการใช้ เบนซ์มาร์คกึ่งในการพัฒนาทำงานในทีมพยาบาลกับหอผู้ป่วยเปรียบเทียบกับหอผู้ป่วยสูติกรรมสามัญมาแล้ว คู่มือฉบับนี้ที่ทีมพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5 จะได้ร่วมกันระดมความคิดและทำการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง เพื่อจัดทำเป็นคู่มือที่เหมาะสมที่สุดกับหอผู้ป่วย มวก.5

ดิฉันขอขอบคุณทีมพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5 ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือ คู่มือนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดด้วยความร่วมมือจากท่าน กรุณาศึกษาและทำความเข้าใจ ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางการทำงานของทีมพยาบาลในหอผู้ป่วย มวก.5 อย่างต่อเนื่อง และหากมีสมาชิกทีมพยาบาลเข้ามาใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าทีมจะนำมาใช้เป็นคู่มือในการแนะนำการทำงานเป็นทีมพยาบาลต่อไป

ร้อยเอกหญิง อรพรรณ นครวงส์

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
ความหมายการทำงานเป็นทีมการพยาบาล	1
กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาล	1
● การรับ-ส่งเวร	2
● การมอบหมายงาน	2
● การตรวจเยี่ยมผู้ป่วย	3
● การประชุมปรึกษาก่อนให้การพยาบาล	4
● การเขียนแผนการพยาบาลและการบันทึกทางการพยาบาล	5
● การปฏิบัติการพยาบาล	6
● การนิเทศและการประเมินผล	6
● การประชุมหลังให้การพยาบาล	6
บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย	8
บทบาทของหัวหน้าทีมการพยาบาล	8
บทบาทของสมาชิกทีมการพยาบาล	9
ภาคผนวก	
หัวข้อการทำ Pre-conference	11

แผนการกำกับการทำงานของทีมการพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5

ให้ทำเครื่องหมาย / ในกิจกรรมที่ปฏิบัติในวันอังคารและวันศุกร์ หากไม่ได้ปฏิบัติไม่ต้องใส่เครื่องหมาย

กิจกรรมที่ปฏิบัติ	สัปดาห์ที่ 1		สัปดาห์ที่ 2		สัปดาห์ที่ 3		สัปดาห์ที่ 4	
	วันอังคาร ที่.....	วันศุกร์ ที่.....	วันอังคาร ที่.....	วันศุกร์ ที่.....	วันอังคาร ที่.....	วันศุกร์ ที่.....	วันอังคาร ที่.....	วันศุกร์ ที่.....
● การมอบหมายงาน								
● การตรวจเยี่ยมผู้ป่วย								
● การเขียนแผนการพยาบาล								
● การปฏิบัติกรพยาบาล								
● การประชุมปรึกษาก่อนและหลังให้การพยาบาล								
● การนิเทศงาน								
● การประเมินผลการพยาบาล								
● การพัฒนาการทำงานเป็นทีมการพยาบาล 4 ชั้นได้แก่ 1. ชั้นการรวมตัวของทีม 2. ชั้นการระดมความคิด 3. ชั้นการกำหนดบรรทัดฐาน 4. ชั้นการดำเนินงาน								

## แบบสอบถามคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบวัดคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง

( ) พยาบาลประจำการ

( ) ผู้ช่วยพยาบาล

2. ปัจจุบันท่านอายุ ..... ปี

3. สถานภาพการสมรส

( ) คู่

( ) โสด

( ) หม้าย

( ) หย่า

( ) แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาโท

5. ประสบการณ์การทำงาน

( ) 1 - 5 ปี

( ) 6 - 10 ปี

( ) 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบวัดคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล

**คำชี้แจง** ข้อคำถามต่อไปนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าปรากฏขึ้นจริงสำหรับท่านหรือไม่ ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว โดยพิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ข้อความนั้นปรากฏขึ้นเป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง ข้อความนั้นปรากฏขึ้นเป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง ข้อความนั้นปรากฏขึ้นเป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง ข้อความนั้นปรากฏขึ้นเป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความนั้นปรากฏขึ้นไม่เป็นความจริง

คุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล	5	4	3	2	1
1.ท่านปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมุ่งเน้นที่ผู้ป่วยเป็นสำคัญ					
2.ท่านนำความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยโรคทางกระดูกและโรคต่างๆมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างถูกต้อง					
3.ท่านกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้งที่ได้รับการมอบหมาย					
4.ท่านสามารถ..... .....					
5.ท่านมีส่วนร่วม..... .....					

กำหนดการอบรมเรื่อง  
การใช้เป็นซิมาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล  
ณ ห้องประชุมภูสิงห์ อาคารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ชั้น 7  
วันที่ 5 สิงหาคม 2546

---

- 08.30 น. ผู้เข้าร่วมการอบรมลงทะเบียน
- 08.45 น. พิธีเปิดการอบรม โดยรองผู้อำนวยการกองออร์โธปิดิกส์ แผนกพยาบาล
- 08.50 น. แนะนำโครงการอบรม โดย ร.อ.หญิง อรพรรณ นครวงส์ (ผู้วิจัย)
- 09.00 – 10.30 น. บรรยายเรื่อง “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเป็นซิมาร์คกิ้ง”  
โดย ดร.บุญดี บุญญาภิจ
- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. บรรยายต่อ
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวันตามอัธยาศัย
- 13.00-14.30 น. บรรยายเรื่อง “การพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลโดยใช้เป็นซิมาร์คกิ้ง”  
โดย ร.อ.หญิง อรพรรณ นครวงส์
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.00น. บรรยายต่อ
- 16.00 น. ปิดการอบรม





2. สัมภาษณ์ (PN / NCO และ NA) ข้อละ 1 คะแนน ; คนละ 1 คะแนน (10 คะแนน)
- 2.1 ท่านรับผิดชอบผู้ป่วย Case ไตบ้าง
- ระบุ ..... (PN/NCO) ..... คะแนน
- ระบุ ..... (NA) ..... คะแนน
- 2.2 ผู้ป่วยที่ท่านรับผิดชอบมีปัญหาไตบ้าง
- ระบุ ..... (PN/NCO) ..... คะแนน
- ระบุ ..... (NA) ..... คะแนน
- 2.3 ท่านได้รับมอบหมายให้ทำกิจกรรมไตบ้างในผู้ป่วยที่ท่านรับผิดชอบ
- ระบุ ..... (PN/NCO) ..... คะแนน
- ระบุ ..... (NA) ..... คะแนน
- 2.4 ท่านเข้าร่วม Pre - Conference
- เวลา ..... (PN/NCO) ..... คะแนน
- เวลา ..... (NA) ..... คะแนน
- 2.5 ท่านเข้าร่วม Post - Conference
- เวลา ..... (PN/NCO) ..... คะแนน
- เวลา ..... (NA) ..... คะแนน
3. เอกสารต่างๆ ข้อละ 1 คะแนน (5 คะแนน)
- 3.1 WI มี 22 เรื่อง ..... คะแนน
- 3.2 คู่มือการทำงานเป็นทีม (ปี 2543) ..... คะแนน
- 3.3 คู่มือปฐมพยาบาล (ปี 2544) ..... คะแนน
- 3.4 คู่มือ ..... NUR ..... คะแนน
- 3.5 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่หอผู้ป่วยจัดทำขึ้น  
โดยเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยมีส่วนร่วม ..... คะแนน

## ผลการประเมินการทำงานของทีมงานพยาบาล

อันดับ	หอผู้ป่วย	การทำงานเป็น ทีม (10 คะแนน)	สัมภาษณ์ PN/NCO,NA (10 คะแนน)	เอกสาร (5 คะแนน)	รวม (25 คะแนน)
1	สูติกรรมสามัญ	9.72	10.00	5.00	24.72
2	นรี 5	9.57	10.00	5.00	24.57
3	อย. 4	9.70	10.00	4.50	24.20
4	ศปช.	9.50	10.00	4.50	24.00
5	อบ 5 ญ	8.59	10.00	5.00	23.59
6	ENT 8/3	8.90	9.50	4.50	22.90
7	NS	8.75	9.60	4.40	22.75
8	ศทช	9.00	9.00	4.70	22.70
9	ศญ 2	9.00	9.00	4.65	22.65
10	วฟ 5	9.50	10.00	3.00	22.50
11	EYE 8/3	9.80	9.00	4.00	22.80
12	มวก 4	9.65	7.00	4.00	20.65
13	ศช 2	8.00	10.00	4.50	22.50
14	กุมาร 4	9.42	9.00	3.00	21.42
15	อบ 6	10.00	9.00	3.00	22.00
16	8/8 ญ	6.50	9.00	4.50	20.00
17	อบ 5 ช	7.80	8.00	4.00	19.80
18	8/1	10.00	4.50	5.00	19.50
19	8/8 ช	8.10	6.76	4.50	19.36
20	กุมาร 5	9.33	6.00	4.00	19.33
21	มวก 5	8.18	5.00	5.00	18.18
22	อบ 4	6.40	7.00	4.00	17.40
23	มวก 6	6.44	6.00	4.50	16.94
24	8/7	5.70	7.00	4.00	16.70

ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบวัดคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Efficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์,2540:125)

### สูตรสัมประสิทธิ์ความเที่ยง

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

$\alpha$  = สัมประสิทธิ์ความเที่ยง

$n$  = จำนวนข้อ

$s_i^2$  = คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

$S_t^2$  = คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 สูตรคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์,2540:137)

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

$\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 สูตรคำนวณหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์,2540:43)

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

S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$\sum X^2$	=	ผลรวมกำลังสองของคะแนนทั้งหมด
n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3. สูตรทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย t – test (Dependent Sample)  
(พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:165)

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

D	=	ผลต่างของคะแนนแต่ละคู่
n	=	จำนวนคู่

2.4. สูตรวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One-way ANOVA) (เพชรน้อย  
สิงห์ช่างชัย และคณะ, 2535:383)

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

โดยที่

$$MS_a = \frac{SS_a}{df_a} \quad , \quad df_a = K - 1 \quad (K = \text{จำนวนกลุ่ม})$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{df_w} \quad , \quad df_w = N - K \quad (N = \text{จำนวนทั้งหมด})$$

$$SS_w = SS_{tt} - SS_a$$

$$SS_{tt} = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$$

$$SS_a = \sum_{j=1}^k \left( \frac{T_j^2}{n_j} \right) - \frac{T^2}{N}$$

- $MS_a$  = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม  
 $SS_a$  = ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม  
 $SS_w$  = ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม  
 $SS_{tt}$  = ผลบวกกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนของคะแนนแต่ละคนจาก  
 มัชฌิมเลขคณิต

2.5. สูตรทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Test)  
 (เพชรน้อย สิงห์ขำชัย และคณะ, 2535:395)

$$F = \frac{(M_1 - M_2)^2}{MS_w \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) (K - 1)}$$

โดยที่

$$M_1 = \frac{\sum x_1}{n_1}$$

$$M_2 = \frac{\sum x_2}{n_2}$$

- $MS_w$  = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม  
 $M_i$  = มัชฌิมเลขคณิตของแต่ละกลุ่มที่ต้องการทดสอบความแตกต่าง  
 $n_i$  = จำนวนตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม  
 $K$  = จำนวนกลุ่ม

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย



ที่ ศธ.0512.11 /

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท  
กรุงเทพฯ 10330

กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย ร้อยเอกหญิงอรพรรณ นครวางศ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในการนี้จึงใคร่ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้รองศาสตราจารย์ ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

รองศาสตราจารย์ ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์

งานจัดการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร 0-2218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร โทร. 0-2218-9814

ชื่อนิสิต

ร้อยเอกหญิงอรพรรณ นครวางศ์ โทร. 0-1633-3394 , 0-2246-1400-28 ต่อ 93529

ที่ ศธ.0512.11 /

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท  
กรุงเทพฯ 10330

กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

เนื่องด้วย ร้อยเอกหญิงอรพรรณ นครวงศ์ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย โดยใช้แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล และแบบวัดคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล จำนวน 30 คน ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่องวันและเวลา ในการดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ ร้อยเอกหญิงอรพรรณ นครวงศ์ ได้ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

ผู้อำนวยการกองการพยาบาล

งานจัดการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร 0-2218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ โทร. 0-2218-9814

ชื่อนิสิต

ร้อยเอกหญิงอรพรรณ นครวงศ์ โทร. 0-1633-3394 , 0-2246-1400-28 ต่อ 93529



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ร้อยเอกหญิง อรพรรณ นครวงษ์ เกิดวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2513 ที่ กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก เมื่อปี พุทธศักราช 2535 เข้าศึกษาในหลักสูตรพยาบาล ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2543 ปัจจุบันรับราชการ ตำแหน่งพยาบาล ประจำการหอผู้ป่วย มวก.5 กองออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า