

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรรวัล หอมไกรลาศ. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมขององค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- กาญจนา เขียววิทย์การ. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540
- เกรียงชัย เหลืองภัทรเชวง. การเปิดรับสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานในโรงงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- เกษม กิตติ์ชฌาภกุล. บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารโทรสาร ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาการสาธารณสุข. แผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2539.
- ชนินาด เจริญผล. การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

- ชมภูษ ปฎิมาประกร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสาร และ การให้ความสำคัญในเรื่องรูปแบบการจูงใจ กับความเข้าใจและความพึงพอใจใน โฆษณาเพื่อส่งเสริมสังคมทางวิทยุโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2533.
- ชลดา ทองสุกนอก. การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะคติ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์พลังงาน ของเจ้าของอาคารและโรงงานควบคุม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษากับการสอนระดับอนุบาล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2521.
- ชุตตา จิตพิทักษ์. พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : บริษัทสารมวลชน, 2525.
- ฐิติลักษณ์ จิระพันธ์. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกรไฟฟ้านครหลวง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2528.
- ถนอมนุช พิทักษ์โกศล. ปัจจัยทางสังคม พฤติกรรมการเปิดรับสื่อกับความรู้และทัศนคติที่มีต่อการ ป้องกันการใช้ยาบ้า ของผู้ให้แรงงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม ในจังหวัด นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ธรวดี บุญลือ. ทฤษฎีและแบบจำลองพื้นฐานทางการสื่อสาร. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร (หน่วย ที่ 9-15) พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.
- ธวัช ทองมณี. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเกษตรแบบยั่งยืน : กรณี ศึกษาเทคนิคการปลูกผักปลอดสารพิษ ต.บางเหียง อ.ควนเนียง จ.สงขลา. วิทยา นิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์, 2539.
- นันญา พันธุ์เจริญ. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของนักข่าวสตรีในองค์กร หนังสือพิมพ์รายวัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- นิพนธ์ ศุขปริดี. นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เนต, 2519.

- บรรจง จันทรสา. ปรัชญากับการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2522.
- บุญชม ศรีสะอาด. ทฤษฎีเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : ชมรมเด็ก, 2535.
- ปกิจ พรหมายน. ความรู้และการปฏิบัติตนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจรของผู้ขับที่รถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.
- ปทุมพร ศิริรัชมานนท์. การนำนวัตกรรมทางการสื่อสารเข้าสู่การธุรกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- ประมะ สตะเวทิน. ความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร (หน่วยที่ 1 - 8) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.
- ประมะ สตะเวทิน. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการพัฒนา. สื่อสารเพื่อการพัฒนา (หน่วยที่ 1-8) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537.
- ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ ; ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2540.
- ประเวศ วะสี. การพัฒนาพลังสร้างสรรค์ขององค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : เรือนแก้วการพิมพ์, 2535.
- ปราศรัย สังขะทรัพย์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรในกองกำลังพลและในสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.
- ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์. Reengineering the Corporation. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทสยามธุรกิจและการตลาด จำกัด, 2538.
- พยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์พรานนก, 2531.
- มยุรี น่วมพิพัฒน์. พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารความปลอดภัยในการทำงานของคนงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. พฤติกรรมกาสื่อสารในเชิงจิตวิทยาสังคม. พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร (หน่วยที่ 1-8) พิมพ์ครั้งที่ 8 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.

- เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา. สภาพความพึงพอใจในงานและตั้งใจที่จะทำงานต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.
- รัตนภรณ์ ธรรมโกศล. การเผยแพร่ความคิดใหม่ทางการศึกษา : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยอมรับหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- รุ่งฟ้า รักษาวิเชียร. การยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 7 และ 8. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการมัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- วงแห ศิริวานิช. การนำนวัตกรรมเข้าสู่การธุรกิจ "ศึกษาเฉพาะกรณีภาชนะโพลีโอสติลีนใหม่". วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529.
- วิศร่า สุวิพัฒนานนท์. การเปิดรับข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ การพิมพ์ระบบตั้งโต๊ะ ขององค์กรธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- วิเชียร เกตุสิงห์. การวิจัยเชิงปฏิบัติ. มปส., 2537.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ ฯ : TPA PUBLISHING, 2541.
- วินิตา สุรินทร์. ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการลงทุนกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและการให้ความสำคัญของคูประกอบทางการสื่อสารของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ศานิต ศรีรัตต์. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบินการบินไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.
- ศิริระ โอภาสพงษ์. ค้นหาความเป็นเลิศยุคโลกาภิวัตน์บริหารธุรกิจ จากประสบการณ์ 62 บริษัทชั้นนำเยี่ยมของอเมริกา. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทคู่แข่ง จำกัด (มหาชน), 2539 .

- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. การยอมรับและทัศนคติของชาย (ที่แต่งงานแล้ว) ที่มีต่อการวางแผนครอบครัว. โครงการอบรมหลักสูตรการศึกษาวิจัยทางประชากรและการวางแผนครอบครัว รุ่นที่ 1 สิงหาคม - กันยายน 2520.
- สมศรี ศาสดีเกษม. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สากล จริยวิทยานนท์. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2522.
- สาธารณสุข, กระทรวง. ปฏิทินสาธารณสุข 41. นนทบุรี : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2540.
- สุทัศน์ ศิลปวิศาล. การยอมรับระบบทำงานสมัยใหม่ของสตรีไทยมุสลิม: ศึกษากรณีสตรีไทยมุสลิมที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สุภรณ์ ศรีพหล. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519.
- สมนัส จิตพิทักษ์. ระยะทางทางสังคมในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- สุรพงษ์ โสณะเสถียร. การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- สุวรรณี แสงมหาชัย. TQM กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ ฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.
- เสถียร เขยประทับ. การสื่อสารงานนวัตกรรม. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- โสภณ หาสิตะพันธ์. สถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริหารวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2528.

- นรรษา สุขกาล. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย ภาควิชาการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- อธิเกียรติ ทองเพิ่ม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริหารวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.
- อมร วิชัยดิษฐ์. ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอได้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522.
- อมรรัตน์ เสตสุวรรณ. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงานกับการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- อุไรรัตน์ ชนะบำรุง. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- โอฬาร กลีบพุด. บริหารงานอย่างมีคุณภาพด้วย TQM. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด, 2537.

ภาษาอังกฤษ

- Barnard, Chester. I. The Functions of the Executive.Massachusetts : 30th Anniversary ed. Cambridge : Harvard University, 1972.
- Bennis, W.G., et. Al. The Planning of Change : Reading in the Applied Behavioral Science.New York : Holt Rinebart and Winston, 1961 .
- Davis, Kaith. Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior.New York : Mc Graw - Hill Book Co., 1967.
- DeFleur, Melvin. L. Theories of Mass Communication.New York:David Mckay Company, 1970.

- Gilmer, Von Haller. V., and others. Industrial and Organizational Psychology. New York : Mc Graw - Hill Book Co. , 1971.
- Good, Carter. V. Dictionary of Education. 3 rd. ed. New York : Mc - Graw - Hall Book Co., 1973.
- Herzberg, F. The motivation to work. 2nd ed. New York : John Wiley & sons, 1959.
- Hovland, Carl. I., and Irving, Janis. Personality and Persuability. New Haven : The Yale University Press, 1959.
- Klapper, Joseph. T. The Effect of Mass Communication. New York : The Free press, 1960.
- Merill, John. C., and Lowenstein, L. Ralph. Media Massage and Men ; New Presspective in Communication New York; David Mckay Company, 1971.
- Middleton, John. Approach to Communication Planning. Paris : Unesco 1980 pp19-61.
- Morse, Nancy. C. Satisfaction in white collar Job. Ann Arbor : University of Michigan Press, 1953.
- Newcomb, Theodore. M. Social Psychology. New York : Dryden Press, 1954.
- Peter, Rebeaux. and Stephen, E. Poppleton. Psychology and work. London : McMilland Press, 1978.
- Rachman, D.J., and Kemp, L.J. Are Buyers Happy in their Job ?. Journal of Retailing, 4 December, 1964.
- Rada, Alexander. Community. A Study of Factor Influencing Job Satisfaction of College Teachers. Dissertation Abstracts Infer national 36, December 1975.
- Rogers, Everett. M., and F. Floyd Shoemaker. Communication of Innovation. New York : The Free Press, 1971.
- Rogers, Everett. M. Communication Strategies for Family planning. New York : The Free Press, 1973.
- Rogers, Everett. M. Diffusion of innovation. New York : The Free Press, 1983.
- Schramm, Wilbur. Nature of Communication Between Humans. The Process and Effects of Mass Communication Wilbur Schramm and Donald F. Roberts (eds.) Urbrana, Ill : University of Illinois Press, 1974.

Shoukry, Saleh. D., and Otis, I., Jay. Age and the Level of Job Satisfaction. Personal psychology 17 : 1964.

Thomas, Sergiovanni. J. Factors which Affect Satisfaction and Dissatisfaction of Teacher . St. Louis University of Queenland Press, 1973.

Zaleznick, Abraham. and other. The Motivation Productivity and Satisfaction of Workers . Boston : Harvard University Press , 1958.

Zimbardo, Philip and Ebbesen, Ebbe B. Influenceing Attitudes and Changing Behavior : A Basic Introduction to Relevant Methodology. Theory and Applications Reading Massachusetts : Addison-Wesley Publishing. 1970.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

เรื่อง การเปิดรับสาร ความรู้ ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติ
"การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือที่เลือกเป็นคำตอบ

	สำหรับผู้วิจัย		
	1	2	3
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว			
1. เพศ			4
<input type="checkbox"/> (1) ชาย			
<input type="checkbox"/> (2) หญิง			
2. อายุ			5
<input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่า 20 ปี			
<input type="checkbox"/> (2) 20 - 30 ปี			
<input type="checkbox"/> (3) 31 - 40 ปี			
<input type="checkbox"/> (4) 41 - 50 ปี			
<input type="checkbox"/> (5) 51 ปีขึ้นไป			
3. สถานภาพสมรส			6
<input type="checkbox"/> (1) โสด			
<input type="checkbox"/> (2) สมรส			
<input type="checkbox"/> (3) หย่าร้าง / หม้าย			
4. ระดับการศึกษา			7
<input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่ามัธยมปลาย		<input type="checkbox"/> (2) มัธยมปลายหรือ ปวช.	
<input type="checkbox"/> (3) อนุปริญญาหรือ ปวส.		<input type="checkbox"/> (4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	
<input type="checkbox"/> (5) สูงกว่าปริญญาตรี			
5. อัตราเงินเดือน			8
<input type="checkbox"/> (1) น้อยกว่า 5,000 บาท		<input type="checkbox"/> (2) 5,000 - 10,000 บาท	
<input type="checkbox"/> (3) 10,001 - 15,000 บาท		<input type="checkbox"/> (4) 15,001 บาทขึ้นไป	
6. อายุการทำงาน			9
<input type="checkbox"/> (1) น้อยกว่า 1 ปี		<input type="checkbox"/> (2) 1 - 5 ปี	
<input type="checkbox"/> (3) มากกว่า 5 ปี - 10 ปี		<input type="checkbox"/> (4) เกิน 10 ปีขึ้นไป	

7. ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติ

10

- (1) ฝ่ายธุรการ วิชาการ เวชกรรมสังคม หรือจิตเวช
- (2) กลุ่มงานอุบัติเหตุ - นิติเวชวิทยา
- (3) กลุ่มงานศัลยกรรม-ออร์โธปิดิกส์
- (4) กลุ่มงานอายุรกรรม
- (5) กลุ่มงานสูติ - นรีเวช หรือกุมารเวชกรรม
- (6) กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก จักษุ หรือวิสัญญีวิทยา
- (7) กลุ่มงานพยาธิวิทยา รังสีวิทยา หรือเวชกรรมฟื้นฟู
- (8) กลุ่มงานเภสัชกรรม หรือทันตกรรม

8. ท่านปฏิบัติ TQM มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

11

- (1) ต่ำกว่า 6 เดือน
- (2) มากกว่า 6 เดือน

ตอนที่ 2 ลักษณะของ TQM

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะของ TQM	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การปฏิบัติ TQM ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบมากขึ้น					
2. TQM สอดคล้องกับวิธีการทำงานของท่านในปัจจุบัน					
3. TQM เป็นสิ่งที่ย้ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ					
4. ท่านสามารถสังเกตเห็นผลการเปลี่ยนแปลงจากการนำTQM มาปฏิบัติ					
5. ท่านได้ทดลองปฏิบัติ TQM เป็นบางส่วนก่อนลงมือปฏิบัติเต็มรูปแบบ					

ตอนที่ 3 การเปิดรับสาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อต่าง ๆ ต่อไปนี้ บ่อยเพียงใด

1 สื่อระหว่างบุคคล	ทุกสัปดาห์	2 สัปดาห์/ครั้ง	3-4สัปดาห์/ครั้ง	นานกว่านั้น	ไม่ได้รับเลย	
(1) วิทยากรอบรม						17
(2) ผู้บังคับบัญชา						18
(3) เพื่อนร่วมงาน						19
2 สื่อเฉพาะกิจ	ทุกเดือน	2 เดือน/ครั้ง	3-4เดือน/ครั้ง	นานกว่านั้น	ไม่ได้รับเลย	
(1) การจัดอบรม						20
(2) การประชุมในฝ่าย หรือกลุ่มงาน						21
(3) แผ่นปิดประกาศ						22
(4) เสียงตามสาย						23

ตอนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. TQM เป็นการประสานแนวคิดด้านใดร่วมกัน

24

- (1) การบริหารกับการพัฒนาคุณภาพ
- (2) การบริหารกับการพัฒนาระบบ
- (3) การบริหารกับการปรับปรุงมาตรฐาน
- (4) การบริหารกับการระดมทรัพยากร

2. ขั้นตอนการปฏิบัติ TQM มีทั้งหมดกี่ขั้นตอน

25

- (1) 6 ขั้นตอน
- (2) 7 ขั้นตอน
- (3) 8 ขั้นตอน
- (4) 9 ขั้นตอน

3. กระบวนการ TQM เริ่มต้นด้วยขั้นตอนใด

26

- (1) การหาโอกาสพัฒนา
- (2) การทำความเข้าใจระบบ
- (3) การประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน
- (4) การวิเคราะห์สาเหตุ

4. การวิเคราะห์ ภาระกิจของหน่วยงาน ควรเริ่มต้นถามตนเองว่าอย่างไร 27
- (1) เราจะปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นอย่างไร
 - (2) กิจกรรมที่ทำไปนั้นสามารถกำจัดสาเหตุของปัญหาได้เพียงใด
 - (3) หน่วยงานของเรามีไว้เพื่ออะไร
 - (4) การเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อระบบอื่นอย่างไร
5. ข้อใดไม่ใช่หลักการ TQM 28
- (1) ยึดคุณภาพของการบริการ
 - (2) ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม
 - (3) ใช้เทคนิคการบริหารนโยบาย
 - (4) เน้นการจัดการกับปัญหา
6. หลักการ TQM ให้ความสำคัญกับใครมากที่สุด 29
- (1) ผู้ปฏิบัติ TQM
 - (2) ลูกค้า
 - (3) ผู้บริหาร
 - (4) ทีมงาน TQM
7. ข้อใดไม่จัดอยู่ในโครงสร้างทีมงาน TQM 30
- (1) ทีมชี้นำ
 - (2) ทีมประสาน
 - (3) ทีมพัฒนาคุณภาพ
 - (4) ทีมประเมินผล
8. การปฏิบัติตาม เกณฑ์คุณภาพ ปัญหาลักษณะใดที่สมควรได้รับการพิจารณาก่อน 31
- (1) ปัญหาที่มีความสำคัญแต่ยังค้นไม่พบ
 - (2) ปัญหาที่มีความสำคัญแต่ยังทำได้ไม่ดี
 - (3) ปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
 - (4) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการ
9. ตามแนวคิด TQM ลูกค้าคือใคร 32
- (1) ผู้ที่มาขอความช่วยเหลือจากเรา
 - (2) ผู้ที่ทำให้มีเรา
 - (3) ผู้ที่คอยช่วยดำเนินหน่วยงานเรา
 - (4) ผู้ป่วยทุกคนที่มาใช้บริการ
10. ข้อใดเป็นแนวคิดการทำงานในปัจจุบัน 33
- (1) การตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้นำหรือผู้บริหาร
 - (2) แผนการทำงานถูกกำหนดขึ้นโดยผู้นำหรือผู้บริหาร
 - (3) ปัญหาทุกอย่างที่เกิดขึ้น ผู้ร่วมงานต้องรับรู้และแก้ปัญหาร่วมกัน
 - (4) การแก้ปัญหาคือดำเนินการสิ้นสุดในแต่ละครั้ง
11. ข้อใดเป็นผลระยะยาวของ TQM 34
- (1) เปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร
 - (2) องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
 - (3) บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง
 - (4) ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

12. ข้อใด ไม่ใช่ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

35

- (1) ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจริงจัง
- (2) การให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่บุคลากรทุกคนเพื่อให้เข้าใจในระบบ
- (3) การติดต่อสื่อสารต้องทั่วถึงทั้งตามสายงานและการประสานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
- (4) การทำงานต้องส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันกันเป็นส่วนตัว

ตอนที่ 5 ทศคนคิดต่อ TQM

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้อย่างไร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. TQM เป็นสิ่งใหม่ที่น่าสนใจ ทำทลายความสามารถ						36
2. โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่เหมาะสมจะนำ TQM มาปฏิบัติ						37
3. TQM จะเป็นการเพิ่มภาระจากงานประจำให้มากขึ้น						38
4. ท่านไม่แน่ใจว่า TQM จะมีประโยชน์ต่อการทำงานอย่างไร						39
5. TQM มีรายละเอียดมากเกินไป สมองลည်ตันตอนลง						40
6. TQM จะช่วยสร้างบริการใหม่						41
7. TQM จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ						42
8. TQM จะช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น						43
9. TQM จะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ						44
10. TQM อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของท่าน						45
11. TQM จะช่วยลดความซ้ำซ้อนและความสูญเสียต่าง ๆ จากการทำงาน						46
12. TQM เป็นการปรับปรุงคุณภาพที่ควรดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง						47

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ท่านพึงพอใจต่อเรื่องนี้ระดับใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ยินดีให้บริการผู้ป่วยทุกราย เพราะถือเป็น ลูกค้าสำคัญ						48
2. สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น						49
3. ช่วยให้หน่วยงานประหยัดค่าใช้จ่ายได้						50
4. สามารถทำให้คุณภาพบริการแตกต่างจาก โรงพยาบาลอื่น						51
5. การเสนอความคิดเห็นในที่ทำงานของท่าน มีแต่ ความคิดเห็นเก่า ๆ น่าเบื่อหน่าย						52
6. การถกเถียงกันอย่างรุนแรง เพื่อให้ยอมรับ ความคิดเห็นของตน						53
7. ผลการตัดสินใจของที่ประชุม ในการประชุม TQM แต่ละครั้ง						54
8. การปฏิบัติ TQM ร่วมกับคนอื่น ๆ						55
9. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ TQM						56
10. การปฏิบัติ TQM ให้ประสบผลสำเร็จ						57
11. การปฏิบัติ TQM ต่อเนื่องไป						58

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

+++ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ +++

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับ TQM

กลยุทธ์ TQM.

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด
(CUSTOMER FOCUS)
2. จุดความฝันร่วมกัน
(COMMON VISION)
3. ทีมงานสัมพันธ์
(EMPLOYEE INVOLVEMENT)
4. ยึดมั่นกระบวนการ
(PROCESS FOCUS)
5. สานด้วย อริยะสั่งสี่
(PROBLEM SOLVING PROCESS)
ถ้าท่านยึดมั่นในค่านี้นี้ กลุ่มคุณภาพจะ
ประสบความสำเร็จได้แน่นอน
(โปรดติดตามตอนต่อไป)

เส้นทางสู่ความสำเร็จ

โดย วิ ลัยทัศน์

TQM ในงานบริการสุขภาพ
การบริการคือ การทำให้คนอื่นพอใจ
การบริการคือ การทำให้คนอื่นชอบ
การบริการ คือ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่ง
ที่ต้องการ
การบริการคือ การทำให้ผู้ใช้บริการเราประทับใจ
 ฯลฯ เราสามารถสรุปรวมความได้ว่า.....
งานบริการคือ การรู้จักเป็น "ผู้ให้" ชื่อดังจากเพียง
คำว่า...ให้.....จะทำให้หมายถึงคุณค่าของงานบริการได้ดี
ยิ่งขึ้น

"ลองเปลี่ยนจากการรับ เป็นการให้
ให้อย่างเต็มกำลัง ให้อย่างเต็มหัวใจ
และ ให้อย่างต่อเนื่อง
จะพบว่าความสุขที่เกิดขึ้นในหัวใจ
เป็นอย่างไร

ปัจจุบันนี้ท่านผู้อ่านที่ไม่เชยทั้งหลาย คงมักจะได้ยิน
คำว่า "TQM" กันหนาหู และเพื่อให้ท่านได้รู้จักมากขึ้นกับ
"TQM" ได้ดียิ่งขึ้น เราขอเชิญท่านเดินทางไปพร้อมกับเรา
บน ... เส้นทางสู่ความสำเร็จ ในระหว่างทาง ท่านจะ
(สัมผัส.....จะลึกหลายแง่มุม เกือบเกี่ยวประสบการณ์ที่
เป็นประโยชน์เรา เชื่อว่าคงไม่มีใครปฏิเสธความต้องการ
ที่ไปสู่ความสำเร็จในชีวิตอย่างแน่นอน
สำหรับวันนี้เนื้อที่สัมปทานหมดชะแล้ว ฉบับหน้า
ติดตามตอนต่อไปนะคะ รับรองสนุกแน่

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับ TQM

เส้นทางสู่ความสำเร็จ

“วิสัยทัศน์”

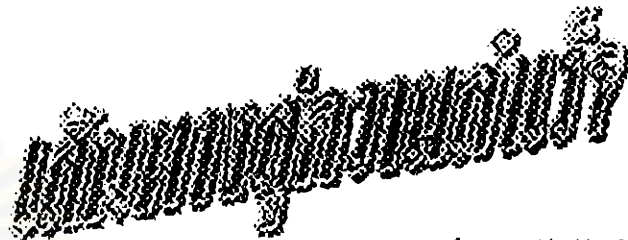
เส้นทาง T. Q.M สู่ HA.

ทำไมเราต้องทำ T.Q.M ?

ผู้อ่านหลายคนเคยสงสัยว่า ทำไมเราต้องทำ T.Q.M ด้วย มีคำตอบง่ายๆ...สั้นๆ...ก็คือว่า...เราหยุดอยู่กับที่ไม่ได้ ชีวิตคือการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โรงพยาบาลของเราก็ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นให้ทันยุค...ทันสมัย หรือค้ำหน้าโรงพยาบาลอื่นๆ ยิ่งดีขึ้นใหญ่ แล้วจะอย่างไร.....เราถึงจะไปถึงเส้นชัยได้ ดั่ง....หน่อง....TQM มาแล้วค่ะ ! เข้ามาช่วยเราพอดี ช่วยให้ทุกคนมุ่งเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน... เป้าหมายที่จะนำเราไปบนเส้นทางสู่ความสำเร็จก็คือ

- ได้มาตรฐาน (Hospital Accreditation)
- ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (Customer Satisfaction)
- ระดมความคิดของบุคลากร (Brain Storming)
- ปรับปรุงระบบ (Process Improvement)

“สิ่งใดก็ตามที่เราเชื่อและศรัทธา สิ่งนั้นจะเป็นจริง”



โดย วิสัยทัศน์

สำหรับเส้นทางสายที่ 1..ในวันนี้เราารู้จักกับ TQM กันก่อนดีกว่า

TQM = การพัฒนาคุณภาพโดยองค์รวม

T = Total = ทุกระดับ ทุกคน ทุกงาน ทุกขั้นตอนทุกเวลา

Q = Quality = สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายใน และภายนอก

M = Management = การบริหารนโยบาย

TQM ในงานบริการสุขภาพ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพบริการด้านสุขภาพโดยใช้หลักให้ทุกคนในหน่วยงาน ในองค์กรมีส่วนร่วมแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

TQM กับคนที่บ้าน
ที่บ้านคุณลงรถกำลังหมาดๆรีบร้อนรีบหาเอกสาร TQM ส่งอาจารย์วันรุ่งขึ้น จะถามคุณอะไรจะตอบว่าเก็บไว้ที่ไหน เธอก็ยังไม่กลับบ้านเกินลูกชายอยู่บ้าน เผลอลองถามลูกชายดู
จ. ณรงค์ : ลูก...ลูก เห็น TQM ของพ่อมั๊ยจ
ลูกชาย : อ้อ! เห็นแม่เก็บไว้ใบนตู้เย็นแพะห่อ (แพะ...แต่บ้านปลูกผมแต่นี้ก็หาไม่เจอ) ก๊าก... ๆ ๆ

(เลื่อนเขียนโฆษณา...รองตำหนักเรียน P.S. Junior)



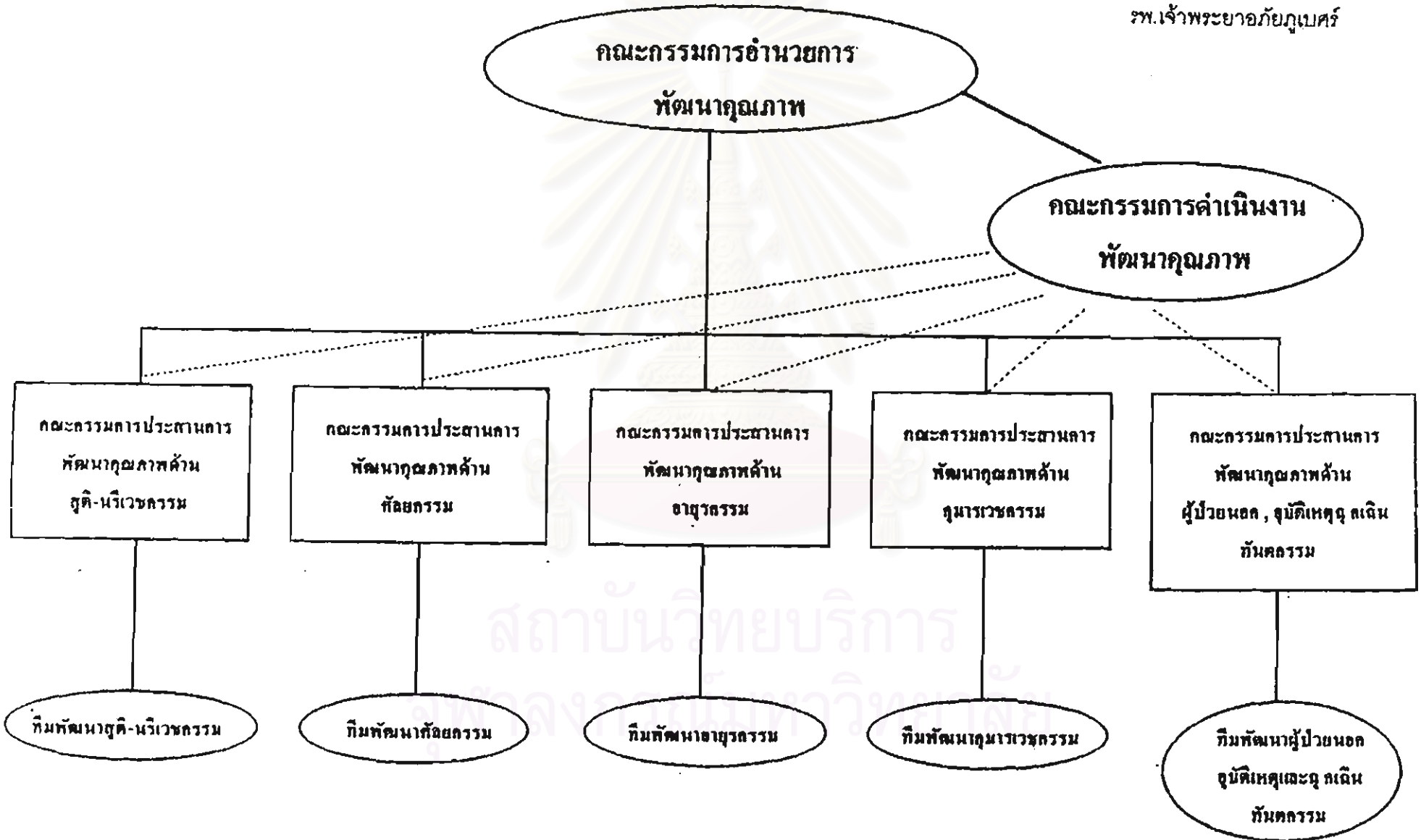
ภาคผนวก ง

โครงสร้างองค์กรในการพัฒนาโรงพยาบาลคุณภาพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงสร้างองค์กรในการพัฒนาโรงพยาบาลคุณภาพ

เปรม ชินวันทนานนท์
รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร์



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

1. คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพมี 11 คน ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร | ประธาน |
| 2. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการแพทย์ | รองประธาน |
| 3. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายบริหาร | กรรมการ |
| 4. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการพยาบาล | กรรมการ |
| 5. หัวหน้ากลุ่มงานอายุรกรรม | กรรมการ |
| 6. หัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรม | กรรมการ |
| 7. หัวหน้ากลุ่มงานสูติกรรม | กรรมการ |
| 8. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม | กรรมการ |
| 9. หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม | กรรมการ |
| 10. หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาบริการและวิชาการ | กรรมการ |
| 11. นางวนิดา วุฒิพงศ์ | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ

1. กำหนดเป้าหมายของการพัฒนา
2. กำหนดผู้รับผิดชอบ
3. สนับสนุนทรัพยากร
4. เสริมพลังทีมประสานการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ร่วมแก้ไขและตัดสินใจปัญหาอุปสรรคของทีมประสานการพัฒนา
6. หาแนวทางแก้ไขและป้องกันภาวะเสี่ยงต่าง ๆ

2. คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาคุณภาพมี 27 คน เป็นทีมพี่เลี้ยง ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ | ประธาน |
| 2. พกาวาลวิชาชีพ 8 | รองประธาน |
| 3. เภสัชกร | กรรมการ |
| 4. กุมารแพทย์ (1 คน) | กรรมการ |
| 5. หัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรมกระดูก | กรรมการ |
| 6. เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ | กรรมการ |
| 7. นักวิชาการควบคุมโรค | กรรมการ |

8. นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
9. นักวิชาการสุขศึกษา	กรรมการ
10. นักกายวิภาคบำบัด	กรรมการ
11. พยาบาลวิชาชีพ 8 คน	กรรมการ
12. พยาบาลวิชาชีพ 3 คน	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ทีมดำเนินการพัฒนาคุณภาพ

1. ให้ความช่วยเหลือทีมประสานการพัฒนาในด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม
 2. จัดทำเอกสาร หนังสือ คู่มือ ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการพัฒนา
 3. รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาดูงานของหน่วยงานนอกโรงพยาบาล
3. คณะกรรมการประสานการพัฒนาคุณภาพด้านสูติ-นรีเวชกรรม มี 17 คน ประชุมทุกวันพุธที่ 2 ของเดือน ประกอบด้วย
- | | |
|--|---------------------|
| 1. หัวหน้ากลุ่มงานสูติ-นรีเวชกรรม | ประธาน |
| 2. หัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางสูติกรรม | รองประธาน |
| 3. หัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางนรีเวชกรรม | กรรมการ |
| 4. หัวหน้าฝ่ายธุรการ | กรรมการ |
| 5. สูติ-นรีแพทย์ | กรรมการ |
| 6. พยาบาลห้องผ่าตัด | กรรมการ |
| 7. หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา | กรรมการ |
| 8. หัวหน้าฝ่ายหน่วยทารกแรกเกิด | กรรมการ |
| 9. เกสเซอร์ | กรรมการ |
| 10. เจ้าพนักงานรังสี | กรรมการ |
| 11. เจ้าพนักงานชันสูตร | กรรมการ |
| 12. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม (5 คน) | กรรมการ |
| 13. พยาบาลหัวหน้าห้องคลอด | กรรมการและเลขานุการ |
4. คณะกรรมการประสานการพัฒนาคุณภาพด้านศัลยกรรม มี 23 คน ประชุมทุกวันอังคารที่ 2 ของเดือน
- | | |
|--------------------------------|-----------|
| 1. หัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรม | ประธาน |
| 2. หัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง | รองประธาน |

3. หัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรมกระดูก	กรรมการ
4. หัวหน้าฝ่ายธุรการ	กรรมการ
5. วิทยาลัยพยาบาล	กรรมการ
6. พยาบาลหัวหน้าห้องผ่าตัด	กรรมการ
7. พยาบาลหัวหน้าหอศัลยกรรม (4 คน)	กรรมการ
8. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยนอก	กรรมการ
9. พยาบาลหัวหน้าห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	กรรมการ
10.เภสัชกร	กรรมการ
11.พยาบาลเวชกรรมสังคม	กรรมการ
12.เจ้าพนักงานรังสี	กรรมการ
13.หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา	กรรมการ
14.นักกายวิภาคบำบัด	กรรมการ
15.เจ้าหน้าที่ธนาคารโลหิต	กรรมการ
16.เจ้าพนักงานชั้นสูตร	กรรมการ
17.พยาบาลหัวหน้าหอสุ่วทนา	กรรมการและพี่เลี้ยงประจำทีม
18.พยาบาลหัวหน้างาน ไอ.ซี.ยู ศัลยกรรม	กรรมการ
19.พยาบาลหัวหน้าหอศัลยกรรมหญิง	กรรมการและเลขานุการ
20.พยาบาลหัวหน้าหอศัลยกรรมกระดูก	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

5. คณะกรรมการประสานการพัฒนาคุณภาพด้านอายุรกรรม มี 24 คน ประชุมทุกวันพฤหัสบดีที่ 3 ของเดือน ประกอบด้วย

1. หัวหน้ากลุ่มงานอายุรกรรม	ประธาน
2. หัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง	รองประธาน
3. แพทย์อายุรกรรม (2 คน)	กรรมการ
4. เภสัชกร	กรรมการ
5. หัวหน้าฝ่ายธุรการ	กรรมการ
6. พยาบาลห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	กรรมการ
7. หัวหน้าห้องบัตร	กรรมการ
8. หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา	กรรมการ
9. หัวหน้างานชั้นสูตรโรค	กรรมการ
10.หัวหน้าห้องบัตร	กรรมการ

11.พยาบาลจากเวชกรรมสังคม	กรรมการ
12.เจ้าพนักงานรังสี	กรรมการ
13.สังคมสงเคราะห์	กรรมการ
14.หัวหน้าหน่วยงานจิตเวช	กรรมการ
15.เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	กรรมการ
16.พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทางอายุรกรรม (3คน)	กรรมการ
17.นักกายวิภาคบำบัด	กรรมการ
18.หัวหน้างานผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม	กรรมการและพี่เลี้ยงประจำทีม 1
19.หัวหน้าเครื่องมือพิเศษ	กรรมการและพี่เลี้ยงประจำทีม 2
20.พยาบาลงานผู้ป่วยนอก	กรรมการและเลขานุการ
21.หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

6. คณะกรรมการประสานการพัฒนาคุณภาพด้านกุมารเวชกรรม มี 18 คน ประชุมวันพุธ
ที่ 3 ของเดือน ประกอบด้วย

1. หัวหน้ากลุ่มงานกุมารเวชกรรม	ประธาน
2. หัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง	รองประธาน
3. กุมารแพทย์ (2คน)	กรรมการ
4. หัวหน้าฝ่ายธุรการ	กรรมการ
5. พยาบาลงานผู้ป่วยนอก	กรรมการ
6. หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา	กรรมการ
7. หัวหน้างานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	กรรมการ
8. หัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม	กรรมการ
9. นักสังคมสงเคราะห์	กรรมการ
10. นักจิตวิทยา	กรรมการ
11. นักกายวิภาคบำบัด	กรรมการ
12. เจ้าพนักงานรังสี	กรรมการ
13. พนักงานรังสีวิทยา	กรรมการ
14. เภสัชกร	กรรมการ
15. หัวหน้าหอกุมารเวชกรรม (2 คน)	กรรมการ
16. หัวหน้าเคไอ.ซี.ยู. เด็ก	กรรมการและเลขานุการ

7. คณะกรรมการประสานการพัฒนาคุณภาพด้านผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน หันตกรรมและหน่วยสนับสนุนบริการต่าง ๆ มี 20 คน ประชุมวันพฤหัสบดีที่ 1 ของเดือน

1. หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก	ประธาน
2. หัวหน้าฝ่ายธุรการ	กรรมการ
3. ผู้ช่วยพยาบาลฝ่ายวิชาการ	รองประธาน
4. หัวหน้าห้องบัตร	กรรมการ
5. หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา	กรรมการ
6. หัวหน้าห้องคลอด	กรรมการ
7. หัวหน้าผู้ป่วยศัลยกรรม	กรรมการ
8. หันตแพทย์	กรรมการ
9. หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรม	กรรมการ
10. หัวหน้าหอไอ.ซี.ยู. กุมาร	กรรมการ
11. พยาบาลที่ปรึกษาปัญหาสุขภาพ	กรรมการ
12. นักวิชาการศุขศึกษา	กรรมการ
13. พยาบาลจิตเวช	กรรมการ
14. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล	กรรมการ
15. เภสัชกร	กรรมการและเลขานุการ
16. หัวหน้าหอผู้ป่วยนอก	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
17. พยาบาลงานผู้ป่วยนอก (2 คน)	กรรมการและพี่เลี้ยงประจำทีม
18. หัวหน้างานคลินิกพิเศษ	กรรมการและพี่เลี้ยงประจำทีม
19. หัวหน้างานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	กรรมการและพี่เลี้ยงประจำทีม

หน้าที่ของทีมงานประสาน

1. ค้นหาโอกาสพัฒนาจากนโยบายของกรมอำนวยการ หรือจากปัญหาที่พบ
2. ร่วมบริหารจัดการความเสี่ยง
3. กระตุ้นให้ทีมพัฒนาดำเนินการพัฒนาอย่างตักต้อน
4. ประเมินความก้าวหน้าของทีมพัฒนา
5. ร่วมทำคู่มือปฏิบัติงาน
6. Peer review การประสานของหน่วยงาน และหาทางแก้ไขปัญหา
7. ร่วมแก้ไขปัญหาระยะต้นตอ หรือความไม่สะดวกของผู้ใช้บริการ

8. ทีมพัฒนาสูต-นรีเวชกรรม

พัฒนางานด้านสูต-นรีเวชกรรม 4 เรื่อง

- 8.1 ปรับปรุงให้มารดาที่มาคลอดมีพฤติกรรมการให้นมบุตรที่ถูกต้อง
- 8.2 การบริหารมารดาหลังคลอด
- 8.3 ลดอัตราการตายของทารกในครรภ์จากสาเหตุเด็กด้นน้อยลง
- 8.4 ปรับปรุงการนัดตรวจครรภ์ให้เป็นแนวทางเดียวกัน

9. ทีมพัฒนาศัลยกรรม

พัฒนางานด้านศัลยกรรม 13 เรื่อง

- 9.1 ลดความวิตกกังวลของญาติ (ศัลยกรรมชาย)
- 9.2 ลดภาวะท้องอืดหลังผ่าตัดหน้าท้อง (ศัลยกรรมชาย)
- 9.3 ลดการติดเชื้อจากการให้ยาและสารน้ำทางหลอดเลือดดำ (ศัลยกรรมหญิง)
- 9.4 การ ambulation ผู้ป่วยหลังผ่าตัด (ศัลยกรรมหญิง)
- 9.5 ลดการติดเชื้อแผลผ่าตัด (อุบัติเหตุ 2)
- 9.6 ลดภาวะหักข้อของกระดูกต้นขา (ศัลยกรรมกระดูก)
- 9.7 ลดภาวะข้อติดแข็งหลังผ่าตัดกระดูกต้นขา (ศัลยกรรมกระดูก)
- 9.8 ลดการติดเชื้อของผู้ป่วยที่ใส่ท่อทางเดินหายใจ (ไอ.ซี.ยู.ศัลยกรรม)
- 9.9 ปรับปรุงเครื่องช่วยหายใจพร้อมใช้ได้ทันที (ไอ.ซี.ยู.ศัลยกรรม)
- 9.10 เยี่ยมผู้ป่วยก่อนและหลังผ่าตัด (วิสัญญีพยาบาล)
- 9.11 สอนผู้ป่วยให้สูซาให้ถูกต้อง (หุ คอ จมูก)
- 9.12 การประสานงานระหว่างห้องผ่าตัดกับหอผู้ป่วยศัลยกรรม (ศัลยกรรม)
- 9.13 ความล่าช้าของผลชันสูตร ผลรังสี การเตรียมเลือดของผู้ป่วยก่อนผ่าตัด (ศัลยกรรม)

10. ทีมพัฒนาอายุรกรรม

พัฒนาด้านอายุรกรรม 10 เรื่อง

- 10.1 ลดอัตราการติดเชื้อในผู้ป่วยใส่ท่อทางเดินหายใจ (อายุรกรรมชาย)
- 10.2 การป้องกันแผลกดทับ (อายุรกรรมชาย)
- 10.3 ลดอัตราการเกิดแผลกดทับ (อายุรกรรมหญิง)
- 10.4 การเข้าเยี่ยมผู้ป่วยตรงเวลา (อายุรกรรมหญิง)
- 10.5 ลดการติดเชื้อในผู้ป่วยที่ใส่สายสวนปัสสาวะ (สงฆ์อาพาธ)

- 10.6 ผู้ป่วยได้รับสารน้ำถูกต้อง (สงฆ์อาหาร)
- 10.7 ลดการติดเชื้อของผู้ป่วยที่ใส่ท่อทางเดินหายใจ (ไอ.ซี.ยู.อายุรกรรม)
- 10.8 ลดอัตราการเกิดภาวะระงับในผู้ป่วยให้อาหารทางสาย
ยาง (ไอ.ซี.ยู.อายุรกรรม)
- 10.9 ลดอัตราการเกิดหลอดเลือดดำอักเสบในผู้ป่วยที่แทงเข็ม
ค้ำไว้หลอดเลือด (ธเนศวร)
- 10.10 กระบวนการดูแลผู้ป่วยเกิดแผลกดทับ (ธเนศวร)

11. ทีมพัฒนากุมารเวชกรรม

พัฒนาด้านกุมารเวชกรรม 11 เรื่อง

- 11.1 ลดอัตราการติดเชื้อปอดอักเสบในผู้ป่วยใช้เครื่องช่วยหายใจ (ไอ.ซี.ยู.เด็ก)
- 11.2 พัฒนาการดูแลเด็กที่ใส่ท่อช่วยหายใจ (ไอ.ซี.ยู.เด็ก)
- 11.3 ลดอัตราการติดเชื้อในระบบทางเดินอาหาร (เด็กสามัญ)
- 11.4 พัฒนาระบบการรายงานผล lab, x-ray (เด็กสามัญ, เด็กพิเศษ, ไอ.ซี.ยู.เด็ก)
- 11.5 พัฒนาการพูดจาของเจ้าหน้าที่ (เด็กสามัญ, เด็กพิเศษ, ไอ.ซี.ยู.เด็ก)
- 11.6 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ป่วยและญาติ (เด็กสามัญ)
- 11.7 พัฒนาระบบการประสานงานระหว่างห้องคลอดกับไอ.ซี.ยู.เด็ก (ไอ.ซี.ยู.เด็ก)
- 11.8 ลดรายจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง (ถุงมือ) (ไอ.ซี.ยู.เด็ก, เด็กสามัญ, เด็กพิเศษ)
- 11.9 ลดรายจ่ายเรื่องไฟฟ้า (ไอ.ซี.ยู.เด็ก, เด็กสามัญ, เด็กพิเศษ)
- 11.10 พัฒนาระบบการดูแลรักษาผู้ป่วยไข้เลือดออก (เด็กสามัญ, เด็กพิเศษ)
- 11.11 พัฒนาระบบการดูแลเด็กที่ใส่สารน้ำทางหลอดเลือดดำ (เด็กสามัญ)

12. ทีมพัฒนาผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

พัฒนาด้านผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

- 12.1 พัฒนาระบบการรอผู้ป่วย (ผู้ป่วยนอก)
- 12.2 ปรับปรุงการนั่งรอตรวจคัดแยก (ผู้ป่วยนอก)
- 12.3 พัฒนาการทำ CPR ให้มีประสิทธิภาพ (อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน)
- 12.4 พัฒนาศูนย์บริการของศูนย์แปล (ศูนย์แปล)
- 12.5 ปรับปรุงการคัดกรองน้ำ (ห้องบัตร)
- 12.6 ลดการสูญหายของบัตรผู้ป่วยใน (ห้องบัตร)
- 12.7 ลดการสูญหายของบัตรผู้ป่วยนอก (ห้องบัตร)

12.8 ลดความล่าช้าการรายงานผลเบาหวาน	(ชั้นสูตร)
12.9 การซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์	(วิชาการ)
12.10 ปรับปรุงการให้บริการที่จอดรถในโรงพยาบาล	(ยาม)
12.11 ลดการสูญหายของเครื่องมือ	(จ่ายกลาง)
12.12 ปรับปรุงการผลิตสื่อ	(สุศึกษา)
12.13 ลดความล่าช้าการบริการในการลงทะเบียน	(รังสี)
12.14 ลดความล่าช้าการรับยา	(เภสัชกรรม)

หน้าที่ทีมพัฒนาคุณภาพ

1. ค้นหาโอกาสพัฒนาแล้วขอความเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงาน
2. พัฒนาตามที่ทีมประสานการพัฒนามอบหมาย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ประวัติผู้วิจัย

นางสาวภาวณา ทองศรี เกิดวันศุกร์ที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ.2514 ที่อำเภอเมืองปราจีนบุรี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลนครนายก ในปี พ.ศ. 2527 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนนครนายกวิทยาคม ในปี พ.ศ. 2533 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกองเทพ ในปี พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในปี พ.ศ. 2538 ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ.2540

เกียรติประวัติอันดีงามต่อโรงเรียนและวงศ์ตระกูล

- ปี พ.ศ. 2528 ได้รับเกียรติบัตรเป็นผู้มีความประพฤติดีเด่น สมเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เยาวชนทั่วไป จากโรงเรียนนครนายกวิทยาคม
- ปี พ.ศ. 2529 ได้รับวุฒิบัตรผู้นำเยาวชนด้านจริยธรรมระดับโรงเรียนมัธยมศึกษา จากศูนย์วิปัสสนาประจำจังหวัดนครนายก
- ปี พ.ศ. 2530 ได้รับประกาศนียบัตรการอบรมหลักสูตรโครงการผู้นำเยาวชนสาธารณสุขในโรงเรียน จากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
- ปี พ.ศ. 2530 ได้รับประกาศเกียรติคุณมีความมานะ พากเพียรในการเรียนเป็นอย่างดี จากโรงเรียนนครนายกวิทยาคม
- ปี พ.ศ. 2532 ได้รับเกียรติบัตรรางวัลชมเชยในการประกวดบทร้อยกรองเยาวชนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ
- ปี พ.ศ. 2532 ได้รับเกียรติบัตรร่วมแข่งขันตอบปัญหาธรรมะ ชิงรางวัลโล่พระราชทานสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ จากชมรมพุทธศาสตร์ 50 สถาบัน
- ปี พ.ศ. 2532 และ 2533 ได้รับพระราชทานเกียรติบัตรจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการประกวดเรียงความและบทร้อยกรอง เนื่องในสัปดาห์หนังสือแห่งชาติ
- ปี พ.ศ. 2533 ได้รับเกียรติบัตรด้านความมีไหวพริบแก้ไขปัญหาและตัดสินใจดี จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ
- ปี พ.ศ. 2533 ได้รับเกียรติบัตรเป็นผู้ทำคะแนนรวมสายศิลป์ได้สูงสุดของจังหวัดนครนายก จากชมรมบัณฑิตแนะแนว

ปัจจุบันรับราชการอยู่งานเวชניתศน์และโสตทัศนศึกษา กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี