

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- ແລ້ມ พวงจันทร์ . การบริหารการพยาบาล . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ,2533.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ อุดรดิตถ์ : พี ออฟเซทอาทาร์, 2537.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. โรงพยาบาลท่าเหนือกับรางวัลโรงพยาบาลหัวดีเด่นของประเทศ ประจำปี 2535. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ เส็งประชา, มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนส์ไตร์ วังบูรพา, 2538.
- ธงชัย สันติวงษ์ . องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,2538.
- ธีระ รามสูต. มุมมองความต้องการการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ และการบริหารการพยาบาล ในทศวรรษหน้า. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง นวัตกรรมทางการบริหารการพยาบาล ครั้งที่ 2 :พลิกโฉมการบริการพยาบาล ศตวรรษที่ 21 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา; ชลบุรี, 2539.
- บรรจง จันทรสา. ปรัชญากับการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- เบญจา ยอดดำเนิน, บุปผา ศิริรัศมี และวาทีณี บุญชะลัษี . การศึกษาเชิงคุณภาพ : เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. นครปฐม : สถาบันวิจัย ประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล , 2536.
- บุญทัน ดอกไธสง. การแข่งขันสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : เอส แอนด์ จี กราฟฟิค, 2539.
- ประเสริฐ จรรย์านุกูล, การวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การในการบริหารสถาบันของวิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ปัทมวรรณ พันธุบรรยงก์. รีเอนจิเนียริง เดอะ คอร์เปอเรชั่น. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสยามธุรกิจ และการตลาด จำกัด, 2538

- พนิดา ดามาพงศ์. การพัฒนาแบบประเมินภาวะผู้นำสุขภาพดีถ้วนหน้าของสาธารณสุขอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.
- พนิดา ดามาพงศ์. การตลาดบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ภาณี วงษ์เอก, อรเพ็ญ บุรวชิษฐ์ และ สมพร พันพื้ง. การศึกษาและการวินิจฉัยชุมชน. ใน การศึกษาเชิงคุณภาพ : เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. หน้า 179-198. นครปฐม : โครงการเผยแพร่ข่าวสารและการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- ยุวดี เกตสัมพันธ์. การบริหารการพยาบาลยุคใหม่. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง นวัตกรรมทางการบริหารการพยาบาล ครั้งที่ 1. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2538.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน หนังสือสุขภาพเล่มที่ 6, สำนักนโยบาย และแผนสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, 2536.
- วิทย์ วิศวะเวทย์. จริยศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2520.
- วีรชัย ตันติวีระวิทยา. ค้นค้นค้นหาความเป็นเลิศ : ประสบการณ์จากบริษัทอเมริกันชั้นนำของโลก. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น , 2528.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. โรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคน. วามาศิตเวชสาร 1(2) (พฤษภาคม - สิงหาคม), 2538
- ศิระ โอภาสพงษ์ . ค้นหาความเป็นเลิศ : กุศโลบายบริหารธุรกิจจากประสบการณ์ 62 บริษัท เหนือชั้นของอเมริกา (หนังสือแปลจากเรื่อง In Search of Excellence ) กรุงเทพมหานคร: บริษัท คู่แข่งจำกัด, 2539.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. หลักประกันทางด้านสุขภาพ กับระบบบริการสาธารณสุขในอนาคต. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 3(3) (กรกฎาคม-กันยายน). 2538.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์กรการ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ดอกหญ้า, 2537.
- สุชาว์ พลอยชูบ. ปรัชญาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2538.
- สายฤดี วรกิจโคคาทร. การศึกษาเฉพาะกรณี. ใน การศึกษาเชิงคุณภาพ : เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. หน้า 279 - 287. นครปฐม : โครงการเผยแพร่ข่าวสารและการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.

สุภางค์ จันทวานิช . วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.  
 อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. กระบวนการบริหารการพยาบาล. ภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์.  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2534.

### ภาษาอังกฤษ

- Albrecht , Karl . Service America. Illinois: Homewood, 1987.
- Avolio, B.J., Waldman, D.A., and Yammarino, F.J. learning in the 1990s : The four I's of transformational leadership Journal of European Industrial Training 15 (1991) : 9-16.
- Cannie, K.J. and Caplin, D.. Keeping Customer For Life. New York : AMACOM, 1992.
- Desatnick, L.R. Managing to keep the customer. London: Jossey- Bass Publisher, 1988.
- Devrye Catherine, Good Service is Good Business. Sydney: Prentice-Hall Inc., 1994.
- Gillies D.A. Nursing Management - A System Approach 3 rd ed.. Philadelphia : W.B. Saunders company 1994
- Kramer, M. The Magnet Hospitals : Excellence Revisited. JONA. 20(9) (September), 1990.
- Kramer, M. and Schmalenberg, C. Magnet: Hospitals Part I Institutions of Excellence. JONA. 18(1) (January), 1988.
- Kramer, M. and Schmalenberg, C. Magnet Hospitals: Part II Institutions of Excellence. JONA. 18(2) (February), 1988.
- Kramer, M. Shared values : Impact of staff nurse job satisfaction and perceived productivity. Nursing Research 38(3). (May-June, 1989): 172-177.
- Kramer, M. The magnet hospitals. JONA 20; 1990: 35-44.
- Kramer, M., and Schmaleberg Learning from success; Autonomy and Empowerment. Nursing Management 24 (5) 1993. 58-64.
- Lancaster Jeanette. Creating a climate for excellence. JONA January, 1985: 16-19.
- Leddy, S., and Pepper, J.M. Conceptual bases of professional. Philadelphia: J.B. Lippincott, 1989.
- Mc Clure, L.M. et.al. Magnet Hospitals : Attraction and Retention of Professional Nurses. Kansas City : American Nurses Association. 1982.

- McFarland, K.G., Leonard, S.H., and Morris, M.M. Nursing Leadership and Management : Contemporary Strategies. New York : John Wiley and sons , 1984.
- Peters, T.J. and Waterman, R.H.Jr. In earth of Excellence. New York : Haper and Row, Publishers, 1982. esteems. Research in the Southern African Region Harare, Zimbabwe. June, 1989.
- Srinivasan, G. Problems of Aesthetics. Mysore : Mysore Printing and Publishing House, 1972.
- Terry, G.R. Principles of Management. Illinois : Learning Systems Company, 1978.
- Wolf, G.A. Transformational leadership in nursing service. Journal of Nursing Administration 22 (February 1992) : 61-65.
- Yukl, G. Leadership in Organization. 3 rd ed. New Jersey : Prentice Hall International, 1994.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

### ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการดีเด่น (พ.ศ. 2537) โรงพยาบาลท่าเหนือ
2. อดีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าเหนือ คนที่ 1, 2, 3 และคนที่ 5
3. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลท่าเหนือในยุคของการเปลี่ยนแปลงโรงพยาบาล (พ.ศ. 2533 ถึง พ.ศ. 2537) 6 คน ได้แก่ แพทย์ 2 คน พยาบาล 2 คน เภสัชกร 1 คน นักสังคมสงเคราะห์ 1 คน
4. ผู้ใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้อำนวยการดีเด่น (พ.ศ. 2537) 4 คน
5. ผู้ปฏิบัติงานระดับต่าง ๆ ได้แก่
 

5.1	หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก	1 คน
5.2	หัวหน้ากลุ่มงานอื่น ๆ	2 คน
5.3	เจ้าหน้าที่ฝ่ายพยาบาล	2 คน
5.4	เจ้าหน้าที่ห้องบัตร	1 คน
5.5	พนักงานขับรถ	1 คน
5.6	เจ้าหน้าที่สนาม	1 คน
5.7	คนงานทำความสะอาด	๑ คน
6. ผู้รับบริการ และเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาของโรงพยาบาลท่าเหนือ 1 คน

ภาคผนวก ข



## ตัวอย่างแบบบันทึกการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร

ลักษณะเอกสาร	แหล่งที่มา	ประเด็นและสาระสำคัญ

ภาคผนวก ค

## ตัวอย่างแบบบันทึกการสังเกต

วันเดือนปี/เวลา .....

จาก/ผู้ถูกสังเกต .....

เหตุการณ์ .....

สถานที่ .....

บทวิเคราะห์	รายละเอียด

ภาคผนวก ง

### ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ และข้อคำถาม

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ .....

ตำแหน่ง/หน้าที่พิเศษ .....

อายุราชการ .....

วันเดือนปี .....

#### ตัวอย่างข้อคำถามในการสัมภาษณ์

1. คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม
  - 1.1 โรงพยาบาลมีประวัติความเป็นมา และพัฒนาการอย่างไรบ้าง
  - 1.2 สภาพแวดล้อมทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรตั้งแต่ยุคแรกถึงปัจจุบัน
  - 1.3 ชาวอุตรดิตถ์ ได้รับการปลูกฝังในด้านทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมอะไรบางอย่างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
2. คำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
  - 2.1 ภาวะผู้นำมีบทบาทสำคัญอย่างไรต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
  - 2.2 ผู้อำนวยการที่มีบทบาทสูงสุดต่อการเปลี่ยนแปลงพัฒนาโรงพยาบาลให้ประสบผลสำเร็จ ควรจะมีภาวะผู้นำอย่างไร
  - 2.3 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่มีบทบาทสูงสุดต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโรงพยาบาลให้ประสบผลสำเร็จ มีแนวคิดและปรัชญาการบริหารที่สร้างแรงจูงใจได้อย่างไรบ้าง
  - 2.4 รูปแบบการบริหารของผู้บริหารท่านใดที่ท่านประทับใจอยากทำงานด้วยความเต็มใจและศรัทธา
3. คำถามเกี่ยวกับความเป็นเลิศด้านการบริหาร
  - 3.1 รูปแบบการบริการงานอย่างไรที่ทำให้ท่านรู้สึกอยากทำงาน และมีความสุขกับการทำงาน เกิดแรงบันดาลใจ และทุ่มเทให้กับโรงพยาบาล
  - 3.2 สิ่งใดบ้างจากประสบการณ์การทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นเจ้าของโรงพยาบาล
  - 3.3 ท่านมีความคิดเห็นต่องานบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างไรบ้าง และมีแนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างไรให้งานบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
  - 3.4 ท่านมีความรู้สึกต่อรางวัลดีเด่นต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลได้รับอย่างไร
  - 3.5 ท่านได้รับการสนับสนุนหรือได้รับการกระจายอำนาจให้อิสระในการทำงานจากหัวหน้างานหรือผู้บริหารโรงพยาบาลหรือไม่ อย่างไร

ภาคผนวก จ

### ตัวอย่างแนวทางในการอภิปรายกลุ่มหรือสนทนากลุ่ม

1. โรงพยาบาลมีประวัติและพัฒนาการมาอย่างไรบ้าง
2. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลในแต่ละยุคมีการบริหารงานที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไรบ้าง
3. โรงพยาบาลมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงที่โดดเด่นมากที่สุดในยุคใด และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างไร
4. ใครเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเปลี่ยนแปลงที่โดดเด่นมากที่สุด
5. ภาวะผู้นำอย่างไรที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้
6. ลักษณะการบริหารงานอย่างไรที่เป็นที่ยอมรับของทุกคนว่าเป็นการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเป็นเลิศ

### ประวัติผู้วิจัย

นางสาว ปราณิ โรจน์วิโรจน์ เกิดเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2504 ที่โรงพยาบาลหัวเจียว กรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลายจากโรงเรียนสตรีมหาพฤฒาราม กรุงเทพฯ และสำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาจาก วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ได้รับวุฒิการศึกษา ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ (เทียบเท่าปริญญาตรี) เมื่อพุทธศักราช 2528 และสำเร็จการอบรมด้านเวชศาสตร์ทารกแรกเกิด จาก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อพุทธศักราช 2535 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 6 ว งานเด็กแรกเกิด และคลอดก่อนกำหนด โรงพยาบาลตากสิน กรุงเทพมหานคร ลาศึกษาต่อ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน ปีพุทธศักราช 2538

