



REFERENCES

- Anong Phunperm, Chathana Suphuya and Thongphun Kweawkha. Quality Improvement in Curative Services of Primary Health Units for Customers' Satisfaction in Nongbualampoon Province. Journal of Health Service, No. 11 Issue 1 (Jan. – Feb. 2002). Nonthaburi: Ministry of Public Health, 2002.
- Boonraeng Chuchaisaengrat et al. Development of Primary Care Unit in General and Specific Areas Volume 3. First Edition. Nonthaburi: Policy and Planning Bureau, Office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 1997.
- Committee of Public Health, Senator. Public Health Service Systems for Communities. Bangkok: 1997.
- Krittaya Buanluangngam et al. Documents for the Five S Program Trainings Developed by Trainees of Phra Mongkutklao Hospital, 2002 (Photocopy).
- Office of Health Service Network Development, Ministry of Public Health. Guideline for Accreditation of Contacting Units for Primary Care. Nonthaburi: Ministry of Public Health, 2001 (Photocopy)
- Phulporn Saengbangpla. Five S to Increase Efficiency. Bangkok: Chulalongkorn Printing House, 2001.
- Pornthep Siriwanarungsan, editor. Research Guidebook for Thailand's Public Health in the Future. Nonthaburi: Policy and Planning Bureau, Office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 1998.
- Provincial Public Health Office of Phra Nakorn Sri Ayutthaya. Strengthening Primary Care in Rural Areas. Phra Nakorn Sri Ayutthaya: Provincial Health Office of Phra Nakorn Sri Ayutthaya, 1998 (Photocopy).
- Public Health, Ministry and Khon Kaen University. Assessment of Policies and Strategies in Attaining the Goal of Health-for-All Campaign in 2000. Bangkok: First Edition. Usa Printing and Publishing House, 2001.
- Public Health, Ministry. Guidelines of Health Insurance in Transitional Periods. Second Edition. Bangkok: ETO Press. 2001.
- Public Health, Ministry. Regional Public Health Administration. Sixth Edition. Nonthaburi: Ministry of Public Health. 1999.
- Sittichai Pratyapipat et al. Workshop of the Five S Program. Phra Nakorn Sri Ayutthaya: Phachi Hospital, 2001 (Photocopy).
- Smith Satchukorn. Five S. Bangkok: Bali Press, 2002.
- Somrueng Yeangkrathok and Rujira Mongklasiri. Community Health Center. Second Edition. Nakorn ratchasima: Somboon Printing, 2002.

Suwit Wibulpholprasert et al. Future of Primary Health Unit Volume 1. Nonthaburi: Policy and Planning Bureau, Office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 1997.

Tarutanai Noppakhun and Sirichai Ara-eaim. Improvement with Five S. First Edition, Bangkok: Pumdee , 1999.

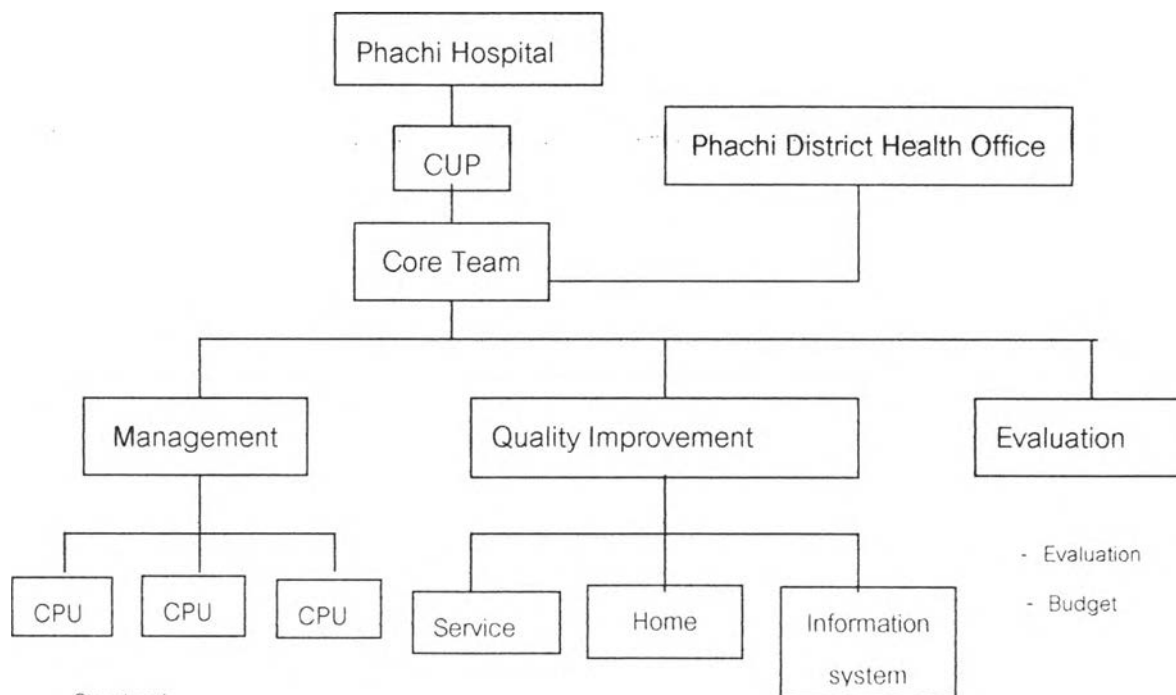
Weena Kunavivat, Phatarapol Limphutdee and Wiriya Rattanasuwan. Why TQEM?. Journal of Productivity World. No. 6 Issue 35 (Nov. – Dec. 2001) Available from: www.ftpi.or.th.

John E. Becker. Implementing 5S to Promote Safety & Housekeeping. FACILITY MANAGEMENT , 2001 . (Photocopy).

APPENDICES

Appendix 1

Service Quality Development Plan for Primary Care Units in Phachi District



- Structure/

Management/Budget

- Resource management

- Program implementation

- Registration

- Monitoring and supervisory

- Moral

- Total quality improvement

• Human resource development

- Concepts

- Skills

- Knowledge

• Infrastructure and environment

- The Five S Program

• Treatments

- Sterilization techniques

- Techniques of Services

- Standard of treatments

- Referral system

• Health promotion and prevention

- Providing knowledge to people

- Maternal and child health care

- Family planning

• Rehabilitation

- Counseling

- Concepts

- Activities

- Team

- Community work

- Family File

- Computer

- Evaluation

- Budget

- CUP = Contracting Unit for Primary care
- PCU = Primary Care Unit
- CPU 1 = Primary care unit of Phachi hospital
- CPU 2 = Primary care unit which consists of health centers in Phai Lom, Pha Kaew, Kra-jew and Don Ya Nang districts
- CPU 3 = Primary care unit which consists of health centers in Nong Nam Sai, Kok Muang and Ra Som districts.
- Core Team = A committee group responsible for coordinating the implementation of the service quality improvement in primary care units in Phachi district. This team consists of four senior staffs in Phachi hospital and three staffs from the Phachi District Health Office.
- Service = Tasks related to service quality improvement of primary care units. This comprises four staffs from Phachi hospital and six representatives from health centers in Phachi district. They are in charge of coordination and identifying patterns and directions for service improvements in other aspects, such as, human resource development, infrastructure and environment of the primary care unit and service quality.

Appendix 2

แบบตรวจสอบ
การดำเนินการปฏิบัติตามมาตรฐานของกิจกรรม 5 ส.
สำหรับสถานีนอนามัยในเขตอำเภอภาชี

เลขที่

วัน / เดือน / ปี ที่ประเมิน

แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านสภาพสำนักงาน สิ่งแวดล้อม 16 ข้อ

ส่วนที่ 2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ในการให้บริการ 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านการจัดระบบบริการให้มีความสะดวกและปลอดภัย 15 ข้อ

แบบตรวจสอบการดำเนินการปฏิบัติตามกิจกรรม 5ส.

คำชี้แจง แบบฟอร์มนี้เป็นแบบตรวจสอบการดำเนินการปฏิบัติตามกิจกรรม 5ส.ของสถานีนานามัยในเขตอำเภอภาชี โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เป็นความจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ด้านสภาพสำนักงานและสภาพแวดล้อม

รายละเอียด	การปฏิบัติ		
	มี	ไม่มี	หมายเหตุ
สถานที่			
1. มีการจัดบริเวณรอบๆสะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม			
2. มีการแบ่งพื้นที่ในการปฏิบัติงานและมีป้ายแสดงสถานที่			
3. มีป้ายบอกเวลาในการปฏิบัติงานที่เห็นได้ชัดเจน			
4. มีการจัดพื้นที่ภายในที่เป็นระเบียบสวยงาม			
5. ทางเดินไม่มีสิ่งกีดขวาง ไม่มีสิ่งไม่มีคราบสกปรก เตี้ยง โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ ลินชัก และชั้นวางของ			
6. มีการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ไม่มีคราบสกปรก			
7. มีของใช้เท่าที่จำเป็นและมีป้ายบอกตำแหน่ง			
8. มีสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง			
9. เตี้ยง มีผ้าคลุม หรือมีผ้าปูเตี้ยงที่สะอาด			
ห้องน้ำ			
10. มีป้ายบอกทาง			
11. พื้นสะอาด ไม่มีคราบสกปรก ไม่มีสิ่ง			
12. มีการกำจัดกลิ่น มีการระบายอากาศ ไม่อับทึบ			
13. มีน้ำเพียงพอต่อการใช้ทำความสะอาด			

รายละเอียด	การปฏิบัติ		
	มี	ไม่มี	หมายเหตุ
14 . มีแสงสว่างเพียงพอ			
15. ไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็นในห้องน้ำ			
16 . มีการระบายน้ำที่ดี ไม่อุดตัน ก๊อกน้ำไม่รั่วซึม			

ส่วนที่ 2 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ในการให้บริการ

รายละเอียด	การปฏิบัติ		
	มี	ไม่มี	หมายเหตุ
17 . มีการจัดวางยาเป็นหมวดหมู่ แยกตามประเภทของยา			
18 . มีป้ายบอกชื่อยาอย่างชัดเจน			
19 . มีการควบคุมอุณหภูมิในตู้เย็นที่เก็บยา			
20 . มีสต็อกการ์ดควบคุมจำนวนยาและวันหมดอายุ			
21 . มีจำนวนยาเพียงพอต่อการให้บริการ			
22 . มีการเตรียมปรอทเพียงพอต่อการใช้งาน			
23 . มีการเตรียมไม้กดลิ้นเพียงพอต่อการใช้งาน			
24 . มีการเตรียมเครื่องวัดความดันโลหิตพร้อมใช้งาน			
25 . มีการเตรียมหูฟังเพียงพอพร้อมใช้งาน			
26 . มีการเตรียมไฟฉายพร้อมใช้งาน			
27 . มีการเตรียม Set เย็บแผล , Set ทำแผลเพียงพอและพร้อมใช้งาน			

ส่วนที่ 3 ด้านการจัดระบบบริการให้มีความสะดวกและปลอดภัย

รายละเอียด	การปฏิบัติ		
	มี	ไม่มี	หมายเหตุ
ระบบป้องกันอัคคีภัย			
28 . มีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงในตำแหน่งที่เหมาะสม			
29 . อุปกรณ์ดับเพลิงมีการตรวจสอบพร้อมใช้			
30 . มีการจัดเก็บอุปกรณ์ไวไฟอย่างปลอดภัย			
อุปกรณ์ไฟฟ้า			
31 . พร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัยไม่ชำรุด			
32 . สายไฟจัดเก็บเรียบร้อย			
33 . มีการตรวจสอบอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ			
การป้องกันการติดเชื้อ			
34 . มีระบบการกำจัดขยะที่ได้มาตรฐาน			
35 . มีระบบแยกขยะที่ติดเชื้อและไม่ติดเชื้อ			
36 . มีอ่างล้างมือเพียงพอแยกจากอ่างล้างอุปกรณ์ เครื่องมือ			
37 . อ่างล้างมือมีน้ำยาหรือสบู่และผ้าเช็ดมือที่สะอาด			
38 . รถทำแผลมีน้ำยาและอุปกรณ์ทำแผลเพียงพอ			
39 . มีการจัดเก็บผ้าเปื้อนอย่างมิดชิด			
40 . มีการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ			
ความปลอดภัย			
41 . มีการจัดวางของอย่างปลอดภัยมีป้ายบอกอย่างชัดเจน			
42 . สิ่งของชำรุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายมีสัญลักษณ์เตือน			

แบบประเมินความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด น่าอยู่ น่าทำงาน ของ
สถานีนามัยในเขตอำเภอภาชี

เลขที่แบบสอบถาม.....

วัน เดือน ปี ที่ประเมิน

คำชี้แจง แบบประเมินชุดนี้ เป็นแบบประเมินผลการดำเนินกิจกรรม 5ส.ของแต่ละสถานีนามัยในเขตอำเภอภาชี จำนวน 20 ข้อ โดยการสังเกตด้วยสายตา การสัมผัสด้วยมือ หูฟังเสียง จมูกได้กลิ่น ให้ความสำคัญเหมาะสมในการจัดอาคารสถานที่ที่ดูเป็นระเบียบ สะอาดไม่มีฝุ่นไม่มีคราบสกปรก ไม่มีเสียงและกลิ่นรบกวน การจัดระบบและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เอื้อต่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

แบบประเมินความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด น่าอยู่ น่าทำงาน ของสถานีนามัยใน
เขตอำเภอภาชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เป็นความจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ	เนื้อหา	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	บริเวณพื้นที่รอบๆสถานีนามัยสะอาด เป็นระเบียบ			
2	ตัวอาคารด้านนอกสะอาด สวยงาม			
3	สภาพทั่วไปในสถานที่ทำงาน พื้น ผนัง กระจกหน้าต่างประตู ฝ้า เพดานบริเวณรอบๆ สะอาดเรียบร้อย			
4	บรรยากาศในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ			
5	มีการระบายอากาศที่ดี ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ			
6	จัดสถานที่เหมาะสมและสะดวกกับการให้บริการ			
7	บนโต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการทำงาน			
8	ในลิ้นชักโต๊ะทำงานสะอาดเป็นระเบียบ			
9	ใต้โต๊ะและเก้าอี้สะอาดไม่มี ฝุ่น ยากไย และไม่มีสิ่งของวางข้างใต้ และข้างๆ			
10	อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะทำงาน (ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด) มีการจัดวางเป็นระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน			
11	อุปกรณ์ (คอมพิวเตอร์ ,โทรศัพท์)สะอาด และมีการบำรุงรักษา			
12	ตู้ หรือชั้นวางเอกสาร จัดเก็บเป็นระเบียบ สะอาดทั้งภายในภายนอก			
13	เอกสารจัดเป็นระเบียบแยกประเภทชัดเจน หยิบใช้ได้สะดวก			
14	รถทำแผลสะอาดมีอุปกรณ์และน้ำยาเพียงพอพร้อมใช้งาน			
15	เตียงทำแผลสะอาดไม่มีคราบเลือดหรือคราบสกปรก			
16	มีถังขยะแยกประเภทวางไว้ตามที่กำหนดและมีสภาพใช้งานได้ดี			
17	มีเตาเผาขยะที่ได้มาตรฐานไม่ชำรุด			
18	การวัดวางยาเป็นหมวดหมู่แยกตามประเภทได้เป็นระเบียบ			
19	ตู้เย็นเก็บยา มีการจัดเป็นระเบียบ			
20	ห้องน้ำสะอาดน่าใช้			

แบบสอบถาม
สำหรับผู้รับบริการ

เลขที่แบบสอบถาม

วัน / เดือน / ปี ที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสภาพสิ่งแวดล้อม อาคาร
สถานที่ 10 ข้อ

แบบสอบถาม สำหรับผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับคำตอบของท่าน และเติมคำลงในช่องว่างให้สมบูรณ์
ข้อมูลประชากร

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด () คู่ () หม้าย, หย่า, แยก

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษาปีที่ 4 () ประถมศึกษาปีที่ 6
() มัธยมศึกษาปีที่ 3 () มัธยมศึกษาปีที่ 6
() อาชีวะ () ปริญญาตรี
() ไม่ได้เรียน () อื่นๆ ระบุ

5. อาชีพ

() ทำนา () รับจ้างทั่วไป
() ทำโรงงาน () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() ไม่ได้ประกอบอาชีพ () อื่นๆ ระบุ

6. รายได้เฉลี่ย / เดือน

() ต่ำกว่า 1,000 บาท () 1,000 – 4,000 บาท
() 4,000 – 6,000 บาท () 6,000 – 8,000 บาท
() 8,000 – 10,000 บาท () 10,000 บาท ขึ้นไป

7. สิทธิในการรักษาของท่าน

() เบิกได้ () ชำระเงินเอง
() บัตรทอง 30 บาท () บัตรทองประเภทยกเว้นค่าบริการ
() ประกันสังคม () อื่นๆ ระบุ

ข้อมูลการใช้บริการ

8. ท่านใช้บริการที่สถานีอนามัยแห่งนี้บ่อยแค่ไหน 1 ปี ที่ผ่านมา

() ครั้งนี้เป็นครั้งแรก () 1 – 2 ครั้ง
() 3 – 4 ครั้ง () 5 ครั้ง ขึ้นไป

9. บริการที่ท่านใช้บ่อยที่สุดที่สถานีอนามัยแห่งนี้

- () ตรวจรักษาโรค () วางแผนครอบครัว
 () อนามัยแม่และเด็ก () ปรึกษาปัญหาสุขภาพทั่วไป
 () อื่นๆ ระบุ

10. สาเหตุหลักที่ท่านมาใช้บริการที่สถานีอนามัยแห่งนี้

- () ใกล้บ้าน () มีสิทธิการรักษา
 () มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ () มีความไว้วางใจต่อบริการ
 () อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสถานบริการ สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่
 คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. สถานที่รอบๆตัวสถานีอนามัยสะอาดสวยงาม			
2. ตัวอาคารด้านนอกสะอาดเรียบร้อย			
3. บันได ทางเดิน แข็งแรง ไม่มีสิ่งกีดขวาง ไม่ลื่น ไม่สกปรก			
4. การจัดพื้นที่มีระเบียบสวยงาม			
5. การจัดสถานที่นั่งพักรอรับบริการเพียงพอ			
6. สถานที่สะอาด ไม่มีฝุ่น คราบเลือด ดินโคลน			
7. ไม่มี กลิ่นเหม็น เสียงดังรบกวน			
8. มีการจัดระเบียบห้องให้บริการผู้ป่วย			
9. อุปกรณ์ เครื่องมือมีเพียงพอและเหมาะสม			
10. อุปกรณ์ เครื่องมือ สะอาดเรียบร้อย			

แบบสอบถาม
สำหรับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

เลขที่แบบสอบถาม.....

วัน เดือน ปี ที่ตอบแบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลประชากรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลสภาพการดำเนินงานกิจกรรม 5ส. ปัญหาและอุปสรรค 8 ข้อ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบประเมินภาพโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรม 5ส. ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอภาชี ซึ่งไม่มีผลโดยตรงต่อสถานีอนามัยของท่าน

แบบสอบถาม สำหรับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย อำเภอภาชี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับคำตอบของท่าน และเติมค่าลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด () คู่ () หม้าย, หย่า, แยก

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ย / เดือน

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,000 – 10,000 บาท
 () 10,000 – 15,000 บาท () 15,000 – 20,000 บาท
 () 20,000 บาท ขึ้นไป

6. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง

() หัวหน้าสถานีอนามัย () เจ้าหน้าที่ในสถานีอนามัย

7. ท่านปฏิบัติงานที่สถานีอนามัยแห่งนี้กี่ปี

() 1 – 4 ปี () 5 – 9 ปี () 10 – 14 ปี
 () 15 – 19 ปี () 20 ปี ขึ้นไป

8. ประสบการณ์การทำงานทั้งหมด

() 1 – 4 ปี () 5 – 9 ปี () 10 – 14 ปี
 () 15 – 19 ปี () 20 ปี ขึ้นไป

9. สถานีอนามัยที่ท่านปฏิบัติงานเป็นสถานีอนามัยขนาด

() ขนาดใหญ่ () ขนาดเล็ก

10. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสถานีอนามัยของท่าน

() 2 คน () 3 คน () 4 คน ขึ้นไป

11. จำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย / วัน

() 5 – 10 คน () 11 – 20 คน () 20 คน ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านสภาพการดำเนินกิจกรรม 5ส. ปัญหาและอุปสรรค
คำชี้แจง โปรดตอบคำถามในช่องว่าง ตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. ภายหลังกการอบรม 5ส. ท่านดำเนินกิจกรรม 5ส. ที่สถานีนามขของท่านอย่างไร.....
.....
.....
.....
.....
2. สถานีนามขของท่านมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้างในการดำเนินกิจกรรม 5ส
.....
.....
.....
.....
3. สถานีนามขของท่านได้รับประโยชน์อย่างไรจากกิจกรรม
.....
.....
.....
.....
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับประโยชน์อะไรจากกิจกรรม 5ส.....
.....
.....
.....
.....
- 5 ผู้รับบริการที่สถานีนามขของท่านจะได้รับประโยชน์อย่างไรจากกิจกรรม 5ส.....
.....
.....
.....
.....

6. สถานีอนามัยของท่านต้องการการสนับสนุนอย่างไรเพื่อให้กิจกรรม 5ส. ดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง
-
-
-
-
-
7. การดำเนินกิจกรรม 5ส.ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอภาชีจะประสบผลสำเร็จได้หรือไม่
- เพราะเหตุใด
-
-
-
-
-
8. การดำเนินกิจกรรม 5ส.ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอภาชีให้ประสบผลสำเร็จ ต้องดำเนินการอย่างไร.....
-
-
-
-
-

CURRICULUM VITAE

Name : Miss Bumpen Kummun

Birth Date : 17 June 1965

Birth Place : 23/1 Moo 4 Hnong Nam Soi Subdistrict, Phachi
District, Phra Nakhon Si Ayutthaya 13140

Education : Degree of Bachelor of Nursing , Sukhothai
Thummathirat University , 1991
Diploma of Public Health Nursing Practitioner,
Mahidol University , 1994
Master of Public Health, College of Public Health,
Chulalongkorn University , 2003

Experience : 1986 – present Phachi Community Hospital,
Ayutthaya Province

Position : Head of Emergency Room , Phachi Community
Hospital, Ayutthaya Province

