

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กฤษดา แสงดี. แนวคิดการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล.

วารสารกองการพยาบาล 23 (มกราคม-เมษายน 2539): 23-32.

กล้าหาญ วรพุทธพร. กลุ่มคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: เอช-เอน การพิมพ์, 2530.

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับระบบราชการไทย. สาธิตคุณสุข

มูลนิธิภาคกลาง 9 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2537): 40-42.

กุลยา ตันติพลาชิวะ. การให้การดูแลสุขภาพในยุคไอที. สารสมาการพยาบาล 11 (ตุลาคม-ธันวาคม 2539):

11-18.

กุลล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย. ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการใช้บริการรักษาพยาบาล

ในภาคเอกชน. สถาบันวิจัยประชากรสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.

เขมรดี มาสิงบุญ. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและ

ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

คอนโคะ, โยชิโอะ. แรงจูงใจ: หัวใจแห่งการจัดการสไตล์ญี่ปุ่น. แปลโดย สมชาย ไตรรัตนภิรมย์

และคณะ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เอส.พี.เอ็น. การพิมพ์, 2540.

จรรุวรรณ ชิตโชติ. ความพึงพอใจในงาน: ศึกษากรณีพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาสังคมวิทยา คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

จรรุวรรณ เสวกรวรรณ. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทบริหารการพยาบาล ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517.

จำเนียร ช่างโซติ. จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2515.

จิตรลดา ชัยรัตน์. ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะออกจากสถาบันและวิชาชีพของพยาบาล

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์. สรรพสิทธิเวชสาร 16 (เมษายน-มิถุนายน 2538): 35-76.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 38

(เมษายน 2537): 169-178.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในโรงพยาบาล: แนวคิดการนำไปปฏิบัติและ

ความสำเร็จ. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 40 (ตุลาคม 2539): 861-875.

ชำนาญ ภู่อี่ยม. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. อุตรดิตถ์:

พี. ออฟเซอร์ทาร์ท, 2537.

ชำนาญ ภู่อี่ยม. เจาะโอเดีย้นักบริหาร: การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ.

จุลสารพัฒนาข้าราชการ 6 (มกราคม-มีนาคม 2540): 9-16.

ชวลีพร เดชขำ. เส้นทางสู่ TOM. ข่าวสาร 38 (กรกฎาคม-สิงหาคม 2536): 51-56.

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา. คิว. ซี. จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาลได้อย่างไร. การประชุมวิชาการครั้งที่ 5 เรื่องการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, 2533.

ตาบทิพย์ ลีติพงษ์พานิช. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.

เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์กรและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

ธีรา เหมินทร์. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524.

นพรัตน์ราชธานี, โรงพยาบาล. เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ: สรุปโครงการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ (TOM). กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี, 2540. (เอกสารอัดสำเนา)

นาดล โสมิตพิพัฒน์. เข้าใจระบบ Just in time ใน 1 สัปดาห์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2535.

น้องนุช ภูมิสนธิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะจิตต่อวิชาชีพการพยาบาล ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออก โอนย้ายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

บัณฑิต ประดิษฐ์นวงษ์. การดำเนินงานแก้ไขปัญหาในทาง TOC. เทคโนโลยี 20 (กุมภาพันธ์-มีนาคม 2537): 121-126.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, 2535.

ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ประยงค์ ภักดิ์ศรีวงศ์ และพิศมัย โพธิ์พรอด. การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารทางการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล: โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี. วารสารกองการพยาบาล 24 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2540): 20-41.

ประชิด ศราชนันท์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลังกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

- ประวิทย์ จงวิศาล. ขั้นตอนการทำกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงงาน. ใน เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพบริการโดยองค์กรรวม. 25-28 มกราคม 2539 ณ ห้องประชุมศาลาไพบูลย์ เสนา โรงพยาบาลเสนา พระนครศรีอยุธยา.
- ประเวศ วะสี และไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. กระบวนทรรศน์ใหม่ในการพัฒนา. ทางใหม่ 8 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2537): 14-17.
- ประไพพรรณ อ่อนสมา. นโยบายการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร : ศึกษากรณีโครงการ OC Circle ธนาคารกรุงเทพ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาคศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซท, 2535.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2531.
- พวงรัตน์ บุญญาณรงค์. การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี: วังใหม่บลูพริ้นต์, 2538.
- พวงรัตน์ บุญญาณรงค์. 50 ปี ชีวิตและงาน: อาจารย์พวงรัตน์ บุญญาณรงค์. (ม.ป.ท.), (ม.ป.ป.).
- พนิดา ดามาพงศ์. การพัฒนาแบบประเมินภาวะผู้นำสุขภาพดีถ้วนหน้าของสาธารณสุขอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534
- พิชัย ลีพัฒนไพบูลย์. ปรัชญา OCC. เทคโนโลยี 19 (ธันวาคม 2536-มกราคม 2537): 126-129.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. แนวคิดการบริหารมุ่งคุณภาพบริการพยาบาล. ใน การประชุมวิชาการพยาบาลเฉลิมศกกาญจนาภิเษก เรื่อง Update in nursing practice. 3-4 ธันวาคม 2539 ณ แผนกพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร.
- ไพบูลย์ เทวรักษ์. จิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอส.ดี. เพรส., 2537.
- ภิญโญ สาธร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช, 2517.
- ภาณี อัยเจริญพงษ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- ภาลีวัล เลิศสาครศิริ และกิตติยา สมุทระประดิษฐ์. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาล 44 (เมษายน-มิถุนายน 2538): 110-115.
- แมคโดนัล, จอห์น. บริหารงานอย่างมีคุณภาพด้วย TOM ใน 1 สัปดาห์. แปลและเรียบเรียงโดย ไอฟาร์ กลีบพุดม. กรุงเทพมหานคร: เอช. เอ็น กรุ๊ป, 2537.
- เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา. สภาพความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาคศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.

รวินันท์ ศิริกนกวิไล และทวีเกียรติ บุญยไพศาลเจริญ. ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมสุขภาพ.

วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 5 (เมษายน-มิถุนายน 2540): 152-159.

รัตนา ลือวานิช. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับ

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

เขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ละอ อ้นศิริพันธ์. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.

วงเดือน ศิริวิรัช และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจในงานพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาล

นพรัตนราชธานี. วารสารนพรัตนราชธานี 4 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2536): 105-114.

วรภรณ์ พันธุ์พงศ์. จาก TOM สู่ HA ชัยชนะวันพรุ่งนี้ของโรงพยาบาลนพรัตน. ฉบับกระแส 3

(กุมภาพันธ์ 2541): 5-7.

วิจัยระบบสาธารณสุข, สถาบัน. รายงานการศึกษาตามโครงการสัมมนาผู้บริหารโรงพยาบาล

เรื่อง Health Care Reform: The American Experience Enhancing Access to Quality

Care at Reasonable Cost. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2536.

(เอกสารอัดสำเนา)

วิจัยระบบสาธารณสุข, สถาบัน. เอกสารประกอบการอบรมการบริหารคุณภาพโดยรวม.

กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2537. (เอกสารอัดสำเนา)

วิเชียร ทวีลาภ. นิเทศการพยาบาล: แนวความคิด วิธีการ เทคนิคการนิเทศ และการพัฒนาบุคลากร

สำหรับพยาบาลผู้นำทุกระดับ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

วิหุร แสงสิงแก้ว. นโยบายโรงพยาบาลคุณภาพ: ทิศทางการพัฒนาคุณภาพบริการโดยรวม (TOM)

ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป. (ม.ป.ท.), 2538. (เอกสารอัดสำเนา)

วิลาวัดย์ เสนารัตน์ และประยงค์ ลิ้มตระกูล. การดูแลสุขภาพที่บ้าน. สารสมาการพยาบาล 10 (พฤษภาคม

2538): 1-6.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. TOM Living Handbook : An Executive Summary. กรุงเทพมหานคร:

บีพีอาร์แอนด์คอนซัลแทนท์, 2540.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. การบริหารงานแบบญี่ปุ่น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า, 2538.

วีระพล สุวรรณนันต์. ทฤษฎีและการประยุกต์ของ Q.C.C. กรุงเทพมหานคร: ประยูรวงศ์, 2528.

ศิริอร ลินธุ. การสร้างพลังใจ: กลยุทธ์เพื่อพัฒนาวิชาชีพ. วารสารพยาบาลศาสตร์ 14 (เมษายน-มิถุนายน

2539): 93-96.

- สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. ยกเครื่องโรงพยาบาลภูมิภาคแก่คนป่วยหลัก กรุงเทพมหานคร. ผู้จัดการรายวัน (พฤษภาคมที่ 4 เมษายน 2539): 12.
- สมควร ทรัพย์บำรุง. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2534.
- สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ดวงกลม, 2521.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2536.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ, 2538.
- สมหมาย เหลืองตระกูล และคณะ. การวิเคราะห์ด้านการบริหารงาน ด้านการบริการและด้านวิชาการ โรงพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยวิกฤตตามระดับความพึงพอใจและคุณลักษณะส่วนบุคคลของ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลหนองคาย. วารสารชมรมวิชาการ พบส. จังหวัดหนองคาย 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2539): 9-17.
- สมสุข ดิลกสกุลชัย. การเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ บริญญาโทบริหารบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- สำราญ บุญรักษา. ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- สุกัญญา แสงมุกข์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- สุชา จันท์แอม. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 3539.
- สุภาณี ทยาธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของ พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธ์. ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาล ชุมชน เขต 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.

- สุภาภรณ์ ใจลีธากุล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจ ปัจจัยบำรุงรักษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารและอาจารย์พยาบาล ในสถาบันการศึกษาพยาบาลภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณท์ทั่วทั้งองค์กร. วารสารข้าราชการ 38
 (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2536): 22-54.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. TOC การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสหรัฐอเมริกาและไทย.
 กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมวิชีแห่งประเทศไทย, 2529.
- เสนาะ ดิเยาว์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์, 2537.
- แสงจันทร์ เจริญพงศ์. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความคาดเคลื่อน
ประเภทที่ 1 และอำนาจสถิติทดสอบในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- หลุยส์ จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาส์น, 2533.
- องอาจ วิพุธศิริ และคณะ. การสถาปนา TOM ในโรงพยาบาลรัฐ ตอนจุดเริ่มและภาพรวม.
วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4 (กรกฎาคม-กันยายน 2539): 148-157.
- องอาจ วิพุธศิริ และคณะ. รายงานการศึกษาวิจัยประเมินผลโครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพบริการใน
โรงพยาบาลของรัฐด้วย TOM. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
 คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- อมรรัตน์ เสตสุวรรณ. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจ
ในงานกับการคงอยู่ในงานตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- อนวัณณ์ ศุภชุตินกุล. ความรู้เบื้องต้นเรื่องการบริหารคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบ
 สาธารณสุข, 2536. (เอกสารอัดสำเนา)
- อนวัณณ์ ศุภชุตินกุล. ยุทธศาสตร์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคบริการทางการแพทย์. วารสารการวิจัย
ระบบสาธารณสุข 2 (ตุลาคม-ธันวาคม 2537): 310-315.
- อนวัณณ์ ศุภชุตินกุล. Hospital Accreditation กระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล.
ใน เอกสารประกอบการบรรยายการอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรสาขาการบริหารโรงพยาบาล
ประจำปี 2538. 21 กุมภาพันธ์ 2538 ณ โรงเรียนการบริหารโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์
 โรงพยาบาลรามธิบดี กรุงเทพมหานคร. (เอกสารอัดสำเนา)
- อนวัณณ์ ศุภชุตินกุล. ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation.
วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4 (2539): 196-204.

- อัชรี จิตต์ภักดี. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- อาริยา ลัทธิพะเลข, เรวดี ศิรินคร และกฤษดา แสงวงศ์. การพัฒนาระบบบริการพยาบาลแบบมีส่วนร่วม: กรณีศึกษา โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก. วารสารกองการพยาบาล 24 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2540): 8-13.
- อำพล จินดาวัฒน์ และคณะ. สถานการณ์ปัจจุบันและความคิดเห็นบางประการของพยาบาลในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการศึกษาศาสนาพยาบาล 7 (2539): 41-56.
- อำพัน ไชยทองศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. กระบวนการบริหารการพยาบาล. เชียงใหม่: ภาควิชาการบริบาลการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2529.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. กระบวนการบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: ภาควิชาการบริบาล การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2534.
- อุไร ชำนาญคำ, นภาพร ตั้งพูลผลวนิชย์ และศิริรุ่ง โตพันธานนท์. การศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรและความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการหลังการนำคิวซีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ สาธารณสุข ในโรงพยาบาลยโสธร. สรรพสิทธิเวชสาร 17 (ตุลาคม-ธันวาคม 2539): 285-296.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, L. K. Total quality management approach medication replacement. ARON Journal 60 (July 1994): 67-71.
- Arikian, V. Total Quality Management: Applications to nursing service. JONA 21 (June 1991): 46-50.
- Armstrong, S., et al. The cost of nursing excellence in critical care. JONA 21 (February 1991): 27-34.
- Banks, J. Principle of quality control. Singapore: John Wiley & Son, Inc., 1989.
- Barker, A. M. Transformational Nursing Leadership: A vision for the future. New York: National League for Nursing Press, 1992.
- Bass, B. M. Leadership and performance beyond expectations. New York: The Free Press, 1985.

- Besterfield, D. H., and Besterfield, G. H. Total Quality Management. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1995.
- Burns, J. M. Leadership. New York: Harper and Row, 1978.
- Churchill, M. Employee are also our customer. ANNA Journal 19 (April 1992): 152.
- Counte, M. A., et al. Total Quality Management in a Health Care Organization: How Are Employees Affected?. Hospital & Health Services Administration 37 (November 1992): 503-516.
- Crosby, P. B. Quality without tear: The art of Hassle-Free Management. New York: McGraw-Hill Book Co., 1984.
- Dansky, K. H., and Brannon, D. Using TOM to improve management of home health aides. JONA 26 (December 1996): 43-49.
- Dees, J. P., and Garcia, M. A. Program planning: a total quality approach. AAOHN Journal 43 (May 1995): 239-244.
- Dunham-Taylor, J., and Klafehn, K. Identifying the best in nurse executive leadership: Part I, Questionnaire results. JONA 25 (1995): 68-70.
- Feigenbaum, A. V. Total Quality Control. 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill Book Co., 1986.
- Gilmer, V. H. Industrial and organizational psychology. New York: McGraw-Hill, 1971.
- Gilmer, V. H., and Deci, E. Industrial and organizational psychology. 4th ed. New York: McGraw-Hill, 1977.
- Goetsch, D. L., and Davis, S. Introduction to total quality : quality, productivity, competitiveness. Singapore: Prentice Hall International, Inc., 1994.
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., and Cardy, R. L. Managing Human Resources. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1995.
- George, S. The Baldrige Quality System : The do-it-yourself way to transform your business. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1992.
- Greenberg, M. M. Understanding Job Satisfaction. London: Macmillan, 1979.
- Hart, W. L., and Bogan, C. E. The Baldrige : What it is. How it won. How to use it to improve quality in your company. New York: McGraw-Hill, Inc., 1992.
- Hass, E. J., and Drake, T. E. Complex organization: A sociological perspective. London: Mcmillan, 1973.

- Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B. B. The motivation to work. New Brunswick: Transaction, 1993.
- Hinton, T., and Schaeffer, W. Customer-Focused Quality : What to do on Monday morning. New Jersey: Prentice-Hall, 1994.
- Hoy, W. K., and Miskel, C. G. Educational administration: Theory, Research, Practice. 4th ed. New York: McGraw-Hill, Inc., 1991.
- Ishikawa, K. What is total quality control ? : The Japanese way. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1985
- James, T. J. Total Quality Management: An Introductory Text. New Jersey: Prentice Hall, Inc., 1996.
- Juran, J. M. Juran on leadership for quality: An Executive Handbook. New York: The Free Press, 1989.
- Juran, J. M. Juran on quality by desing: The new steps for planning quality into goods and services. New York: Juran Institute, Inc., 1992.
- Johns, G. Organization behavior. 3rd ed. New York: Harper Collins, 1992.
- Kramer, M. Magnet Hospital: Part II Institutions of excellence. JONA 18 (Febuary 1988): 11-19.
- Latzko, W. J., and Saunders, D. M. Four Days with Dr. Deming : A strategy for modern methods of management. Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Co., 1995.
- Luthans, F. Organization behavior. 7th ed. New York: McGraw-Hill, 1995.
- Lynn, M. L. Deming' s quality principles: a health care application. Hospital & Health Services Administration 36 (1991): 111-120.
- Marriner-Tomey, A. Transformational leadership in nursing. St. Louis: Mosby-Year Book, 1993.
- Maslow, A. H. Motivation and personality. New York: Harper, 1954.
- May, C. R. Job satisfaction of chief administrative officers of teacher education program. Dissertation abstracts International 48 (July 1987): 21-A.
- Mcgregor, D. M. The human side of enterprise. New York: McGraw-Hill, 1960.
- Mears, P., and Voehl, F. The executive guide to implementing quality systems. London: Kogan Page Limited, 1995.
- Muchinsky, P. M. Psychology applied to work. Homewood Illinois: The Dorsey Press, 1983.

- Neuhs, H. P. TOM/COI: Providing a steady supply of nursing for the future. Nursing Forum 29 (October-December 1994): 24-29.
- Nichols, G. A. Job satisfaction and nurses' intentions to remain with or to leave an organization. Nursing Research 20 (May-June 1971): 218-228.
- Oakland, J. S. Total quality management. 2rd ed. Singapore: KHL Printing Co Pte Ltd, 1993.
- Oakland, J., and Porter, L. J. Case in total quality management. Singapore: Uto-Print, 1994.
- Parsley, K., and Corrigan, P. Quality improvement in nursing and healthcare: A practical approach. London: Chapman & Hall, 1994.
- Porter, L. W., Lawler, E., and Hackman, J. R. Behavior in organization. Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha, Ltd., 1975.
- Robbins, S. P. Organization behavior. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1996.
- Schmidt, W. H., and Finnigan, J. P. TOManager. San Francisco: Jossey-Bass Inc., 1993.
- Scholtes, P. R., and others. The Team Handbook. Madison, Wis: Joiner Associates Inc., 1988.
- Slavitt, D. B.; Stamps, P. L.; Piedmont, E. B.; and Haase, A. M. Nurses' Satisfaction with their work situation. Nursing Research 27 (March-April 1978): 114-120.
- Smith, H., et al. A retrospective of Japanese Management in nursing. JONA 19 (January 1989): 27-35.
- Spensley, P. Total quality management: The key to business improvement. 2rd ed. London: Chapman & Hall, 1994.
- Swansburg, R.C. Management and leadership for nurse managers. London: Jones and Bartlett Publishers, 1996.
- Tiffin, J., and McCormick, E. J. Industrial psychology. London: George Allen and Umvin Ltd., 1968
- Tumulty, B. V. Head nurse role redesign: Improving satisfaction and performance. JONA 22 (February 1992): 41-48.

- Wolf, G. A., and Orem, C. A. Job satisfaction and retention in Spitzer-Lehmann, R (ed).
Nursing management desk conference: concepts, skill & strategies. Philadelphia:
W.B. Saunders Company, 1994.
- Wright, P., Pringle, C.D., and Kroll, M.J. Strategic management. 2nd ed. Massachusetts:
A division of Simon & Schuster, Inc., 1994.

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. ดร.ศิริพร ตันติพูลวินัย | อธิการบดีวิทยาลัยมิชชั่น |
| 2. ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล | ผู้เชี่ยวชาญด้าน TOM |
| 3. นายแพทย์เชรต ภิระชัยวิวงศ์ | นายแพทย์ 6 โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
จ.นนทบุรี |
| 4. นางสาวประพิศ เอี่ยมนิ่ม | รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการพยาบาล
และหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ |
| 5. นางพวงทิพย์ เส็งเมือง | พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ |
| 6. นางทัศนีย์ สุมามัลย์ | นักวิชาการสาธารณสุข 7 กองโรงพยาบาลภูมิภาค
กระทรวงสาธารณสุข |
| 7. นางเพ็ญจันทร์ แสนประสาน | พยาบาลวิชาชีพอาวุโสด้านวิชาการ
แผนกพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ |
| 8. นางเรณู ชัยสุวรรณ | พยาบาลวิชาชีพ 7 ศูนย์ TOM
โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จ.นนทบุรี |
| 9. นางสาวสุนันท์ ลินเชื้อสัตย์กุล | พยาบาลวิชาชีพ 6 ศูนย์ TOM
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี |

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



๗๘ ธันวาคม 254๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร. วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนริศ ฐิตะธรรมานนท์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การดำเนินงานจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร
พยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว
เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ สุกุนตะลักษณะณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ที่ ชม 0309/139๘5



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๗ ธันวาคม 2540

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม
2. ที่อยู่ของนิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางสาวนริศ จีตะธรรมานนท์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง " ความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การดำเนินงานจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร
พยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำเครื่องมือวิจัยมาทดลองใช้กับบุคลากร
พยาบาล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางสาวนริศ

จีตะธรรมานนท์ ได้ทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและขอขอบคุณเป็นอย่างสูง
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ ศกุนตะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ที่ ทม 0309/ 119๗5

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๗ ธันวาคม 2540

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหารัตนนครศรีธรรมราช

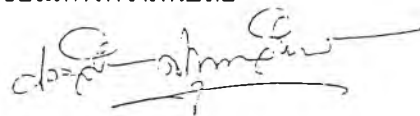
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

2. ที่อยู่ของนิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางสาวนริศ รัฐธรรมานนท์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การดำเนินงานจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร
พยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องนำเครื่องมือวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรพยาบาล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางสาวนริศ รัฐธรรมานนท์
ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ สุกนตะลักษณ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

งานมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

18 กุมภาพันธ์ 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

เนื่องด้วย ดิฉัน นางสาวนริศา ฐิติธรรมานนท์ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย และจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวนริศา ฐิติธรรมานนท์)

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม
กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมของบุคลากรพยาบาล
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถามแต่ละตอนโดยละเอียด และกรุณาตอบทุกข้อคำถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ที่ได้จริง
- นิยามคำศัพท์ที่ควรทราบก่อนตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหารระดับสูง	หมายถึง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	ผู้ที่ดำรงตำแหน่งทางการบริหารตามสายการบังคับบัญชา ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย
ผู้บังคับบัญชาระดับต้น	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย
หน่วยงานของท่าน	หมายถึง	กลุ่มงานการพยาบาล
- แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งด้านหน้า และด้านหลัง รวม 11 หน้า โปรดตอบให้ครบทุกหน้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] หน้าคำตอบที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

	เลขที่แบบสอบถาม	สำหรับผู้วิจัย
	[][][][][][][]	1-6
1. เพศ [] 1. ชาย		[] 7
[] 2. หญิง		[][] 8-
2. อายุ.....ปี (ปริบูรณ์)		
3. ระดับการศึกษา		
[] 1. อนุปริญญา [] 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		
[] 3. ปริญญาโท [] 4. ปริญญาเอก		[] 10
4. สถานภาพสมรส		
[] 1. โสด [] 2. สมรส		
[] 3. หม้าย หย่า แยก		[] 11
5. รายได้สุทธิต่อเดือน (เงินเดือนรวมกับรายได้พิเศษอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน)		
[] 1. 5,000 - 10,000 บาท [] 2. 10,001 - 15,000 บาท		
[] 3. 15,001 - 20,000 บาท [] 4. มากกว่า 20,000 บาท		[] 12
6. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน.....ปี		[][] 13
7. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลรวม.....ปี		[][] 15
8. ประเภทของบุคลากรพยาบาล		
[] พยาบาลวิชาชีพ [] พยาบาลเทคนิค		[] 17
9. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งใด		
[] พยาบาลประจำการ [] หัวหน้าหอผู้ป่วย		[] 18

ตอนที่ 2

แบบสอบถามการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมของบุคลากรพยาบาล

- คำชี้แจง** ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการสำรวจการรับรู้ของท่านเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ โดยองค์รวม (TQM) ในโรงพยาบาลแห่งนี้ โปรดวงกลม ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น โดยกำหนดเป็น 5 ตัวเลือก ดังนี้
- 5 หมายถึง ท่านเห็นว่าการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นสม่ำเสมอ
 4 หมายถึง ท่านเห็นว่าการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อยครั้ง
 3 หมายถึง ท่านเห็นว่าการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง
 2 หมายถึง ท่านเห็นว่าการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นน้อยครั้ง
 1 หมายถึง ท่านเห็นว่าการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวไม่เคยเกิดขึ้นเลย
- ตัวอย่าง** บุคลากรในโรงพยาบาลแห่งนี้ยึดถือคุณภาพการรักษาพยาบาลเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงาน 5 4 3 2 1
- ความหมาย** คือ ท่านเห็นว่าบุคลากรในโรงพยาบาลแห่งนี้ยึดถือคุณภาพการรักษาพยาบาลเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

	5 สม่ำเสมอ	4 บ่อยครั้ง	3 เป็นบางครั้ง	2 น้อยครั้ง	1 ไม่เคยเลย
1. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้กำหนดให้คุณภาพเป็นสิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดในการจัดบริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชน.....	5	4	3	2	1
2. “คุณภาพบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ” เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลแห่งนี้.....	5	4	3	2	1
3. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM).....	5	4	3	2	1
4. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้มีระบบการถ่ายทอด ค่านิยมวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) มายังท่าน.....	5	4	3	2	1
5. หอผู้ป่วยของท่านได้นำเป้าหมายคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมาใช้เป็นเป้าหมายการดำเนินงานในหอผู้ป่วย.....	5	4	3	2	1
6. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้แสดงให้เห็นอย่างสม่ำเสมอว่าได้ทุ่มเทดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์คุณภาพบริการที่ได้ประกาศไว้.....	5	4	3	2	1

	5 สม่ำเสมอ	4 บ่อยครั้ง	3 เป็นบางครั้ง	2 น้อยครั้ง	1 ไม่เคยเลย
7. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ทุ่มเทความพยายามเพื่อให้ คุณภาพบริการรักษาพยาบาลเป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงานประจำวัน ของบุคลากรทุกคน.....	5	4	3	2	1
8. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ติดตามผลการดำเนินงาน TOM ในหอผู้ป่วยของท่านอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง.....	5	4	3	2	1
9. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้มีความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพ บริการอย่างจริงจังและในระยะยาว.....	5	4	3	2	1
10. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้แสดงออกว่าเข้าใจระดับความ สามารถของโรงพยาบาลคู่แข่งในการแข่งขันด้านบริการรักษาพยาบาล	5	4	3	2	1
11. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ทบทวนและปรับปรุงระบบ บริหารให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเสมอ.....	5	4	3	2	1
12. ผู้บริหารระดับสูงได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์การของโรงพยาบาลให้สะดวก ต่อการดำเนินงาน TOM.....	5	4	3	2	1
13. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้คำนึงถึง กฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการในการ ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ.....	5	4	3	2	1
14. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ สาธารณชนในด้านสุขภาพ ความสะอาด ความปลอดภัย การกำจัดขยะ มูลฝอย ฯลฯ.....	5	4	3	2	1
15. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ส่งเสริมให้บุคลากรพยาบาลมี จริยธรรมรับผิดชอบต่อผู้ป่วยและสังคม.....	5	4	3	2	1
16. โรงพยาบาลแห่งนี้ให้ความหมาย “คุณภาพบริการ” ว่าหมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	5	4	3	2	1
17. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้โฆษณาอยู่เสมอว่าคุณภาพ การรักษาพยาบาลเป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงานประจำของบุคลากรทุกคน ในโรงพยาบาล.....	5	4	3	2	1
18. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้มีความเชื่อว่า ความบกพร่อง ผิดพลาดในการให้บริการรักษาพยาบาลเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้.....	5	4	3	2	1
19. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้มีความเชื่อว่า ความบกพร่อง ผิดพลาดในการให้บริการรักษาพยาบาลนั้นต้องกันไว้ดีกว่าแก้.....	5	4	3	2	1

	5	4	3	2	1
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
20. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้จัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ.....	5	4	3	2	1
21. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการแข่งขันกับโรงพยาบาลคู่แข่งมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาล.....	5	4	3	2	1
22. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการแข่งขันกับโรงพยาบาลคู่แข่งมาใช้ในการปรับปรุงบริการรักษาพยาบาลให้เหนือกว่าโรงพยาบาลคู่แข่ง.....	5	4	3	2	1
23. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้ทบทวนและพัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูลและการใช้ประโยชน์ข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ.....	5	4	3	2	1
24. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้ประเมินความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์.....	5	4	3	2	1
25. โรงพยาบาลแห่งนี้นำวิสัยทัศน์บริการที่มีคุณภาพไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล.....	5	4	3	2	1
26. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้ประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามที่เอื้ออำนวยหรือขัดขวางต่อการจัดบริการที่มีคุณภาพ.....	5	4	3	2	1
27. โรงพยาบาลแห่งนี้กำหนดกลยุทธ์ จุดหมาย นโยบาย และวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้บริการมีคุณภาพ.....	5	4	3	2	1
28. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้ถ่ายทอดเป้าหมายประจำปีไปสู่หน่วยงานต่างๆของโรงพยาบาล.....	5	4	3	2	1
29. โรงพยาบาลแห่งนี้กำหนดกลยุทธ์โดยพิจารณาข้อได้เปรียบเสียเปรียบด้านความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลคู่แข่ง.....	5	4	3	2	1
30. กลยุทธ์ต่างๆ ได้ถูกจัดทำเป็นโครงการเพื่อให้สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ.....	5	4	3	2	1
31. กล่าวโดยรวม แผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลแห่งนี้มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ.....	5	4	3	2	1
32. โรงพยาบาลแห่งนี้มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล.....	5	4	3	2	1
33. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้กำหนดเป้าหมายด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในโรงพยาบาล.....	5	4	3	2	1

	5	4	3	2	1
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
34. หัวหน้าหรือผู้ป่วยของท่านได้ทำการประเมิน ความรู้ความสามารถ และ ผลงานของบุคลากรพยาบาล เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน การฝึกอบรมบุคลากรพยาบาล.....	5	4	3	2	1
35. หัวหน้าหรือผู้ป่วยของท่านจัดสรรหน้าที่การทำงานได้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของบุคลากรพยาบาลแต่ละคน.....	5	4	3	2	1
36. บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจต่อหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย.....	5	4	3	2	1
37. หัวหน้าหรือผู้ป่วยของท่าน ได้ประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากร พยาบาล.....	5	4	3	2	1
38. หัวหน้าหรือผู้ป่วยของท่านได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผน ปรับปรุงคุณภาพบริการ.....	5	4	3	2	1
39. หัวหน้าหรือผู้ป่วยของท่านมีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนและยุติธรรม.....	5	4	3	2	1
40. โรงพยาบาลแห่งนี้มีระบบการจ่ายค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย ให้รางวัล และการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม.....	5	4	3	2	1
41. ท่านได้รับคำชมเชย หรือได้รับรางวัลจากการปรับปรุงคุณภาพบริการ ทำให้ ท่านรู้สึกอยากปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นเรื่อยๆ.....	5	4	3	2	1
42. โรงพยาบาลแห่งนี้มีแผนปฏิบัติการในการพัฒนาบุคลากรพยาบาล.....	5	4	3	2	1
43. หน่วยงานของท่านมีแผนการฝึกอบรมด้านคุณภาพบริการแก่บุคลากร ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง.....	5	4	3	2	1
44. ท่านได้รับการอบรมด้านเทคนิคการให้บริการที่มีคุณภาพ.....	5	4	3	2	1
45. กลุ่มงานการพยาบาลของท่านได้ให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรในเรื่องการ จัดบริการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพ.....	5	4	3	2	1
46. ท่านได้รับการฝึกอบรมเครื่องมือแห่งคุณภาพ (QCC CQI TQM 5 ส. กิจกรรมข้อเสนอแนะ) อย่างสม่ำเสมอ.....	5	4	3	2	1
47. ท่านได้รับการฝึกอบรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลโดยใช้การจัดการ คุณภาพโดยองค์รวม (TQM) อย่างต่อเนื่อง.....	5	4	3	2	1
48. ท่านได้รับการสอน การชี้แนะ การให้คำปรึกษาจากหัวหน้าหน่วยงานของ ท่าน ในการปฏิบัติการพยาบาลที่มุ่งเน้นคุณภาพตลอดเวลา.....	5	4	3	2	1
49. หัวหน้าหน่วยงานของท่านกระตุ้นและเปิดโอกาสให้ท่านแสดงออกเพื่อ เสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น.....	5	4	3	2	1
50. ท่านกล้าที่จะสอบถามหัวหน้าหน่วยงานเมื่อท่านไม่รู้หรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับ การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (TQM).....	5	4	3	2	1

	5	4	3	2	1
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
51. หน่วยงานของท่านมีระบบการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมบุคลากร พยาบาล.....	5	4	3	2	1
52. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้นำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการมาใช้ออกแบบ บริการรักษาพยาบาล.....	5	4	3	2	1
53. ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการแปลงไปเป็นข้อกำหนดในการให้ บริการรักษาพยาบาล.....	5	4	3	2	1
54. หอผู้ป่วยของท่านได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติการพยาบาลโดยมุ่งคุณภาพ บริการเป็นสำคัญ.....	5	4	3	2	1
55. บุคลากรพยาบาลทุกคนในหอผู้ป่วยของท่านปฏิบัติการพยาบาลตาม วิธีการที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติการพยาบาล.....	5	4	3	2	1
56. บุคลากรพยาบาลทุกคนได้รับการฝึกอบรมให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติการ พยาบาล หรือระเบียบปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติการพยาบาล.....	5	4	3	2	1
57. เกณฑ์การปฏิบัติการพยาบาลได้รับการตรวจวัดและวิเคราะห์ตลอดเวลา.....	5	4	3	2	1
58. หอผู้ป่วยของท่านมีการบันทึกและแสดงผลของการวัด เกณฑ์การปฏิบัติ การพยาบาล.....	5	4	3	2	1
59. ประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติการพยาบาลได้รับการประเมินและ ปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา.....	5	4	3	2	1
60. ประสิทธิภาพของกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล (เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นต้น) ได้รับการประเมินและปรับปรุง อยู่ตลอดเวลา.....	5	4	3	2	1
61. หัวหน้าหน่วยงานของท่านติดตามผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมุ่ง ป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน.....	5	4	3	2	1
62. หัวหน้าหน่วยงานของท่านติดตามผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมี วัตถุประสงค์มุ่งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน.....	5	4	3	2	1
63. การติดตามผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมุ่งปรับปรุง กระบวนการทำงาน.....	5	4	3	2	1
64. หอผู้ป่วยของท่านมีการใช้วงจรเดมิ่ง (วางแผน-ปฏิบัติ-ติดตามผล-ปรับปรุง แก้ไข) เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง.....	5	4	3	2	1
65. การพัฒนาคุณภาพการักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยของท่านกระทำ อย่างค่อยเป็นค่อยไปอย่างต่อเนื่อง.....	5	4	3	2	1

	5	4	3	2	1
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
66. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ระดมบุคลากรและงบประมาณ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาลอย่างไม่หยุดยั้ง.....	5	4	3	2	1
67. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้จัดระบบการติดต่อประสานงานที่คล่องตัวระหว่าง หน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพ.....	5	4	3	2	1
68. หน่วยงานของท่านสามารถให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับหน่วยงานอื่นๆ ในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ.....	5	4	3	2	1
69. หน่วยงานของท่านร่วมประชุมประจำสัปดาห์หรือประจำเดือน กับหน่วย งานอื่น เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการร่วมกัน.....	5	4	3	2	1
70. หน่วยงานของท่านสามารถให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่น เพื่อการปรับปรุง คุณภาพบริการ.....	5	4	3	2	1
71. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้ศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสร้างเป็นมาตรฐานบริการ.....	5	4	3	2	1
72. โรงพยาบาลแห่งนี้ใช้มาตรฐานที่สร้างขึ้นจากความคาดหวังและความ ต้องการของผู้รับบริการไปประเมินความคาดหวังและความต้องการของ ผู้รับบริการ.....	5	4	3	2	1
73. ภายหลังจากดำเนินงาน TOM ไประยะหนึ่งแล้วหออผู้ป่วยของท่านได้ประเมิน ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบกับผล การประเมินครั้งก่อน.....	5	4	3	2	1
74. หออผู้ป่วยของท่านใช้มาตรฐานของผู้รับบริการเป็นแนวทางในการควบคุม คุณภาพบริการ.....	5	4	3	2	1
75. ท่านมีโอกาสประเมินผลคุณภาพบริการที่ท่านให้แก่ผู้รับบริการด้วย ตัวของท่านเอง.....	5	4	3	2	1
76. หออผู้ป่วยของท่านนำผลการประเมินความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ.....	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3

แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
โปรดวงกลม ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งหมายเลข
เท่านั้น โดยกำหนดเป็น 7 ตัวเลือก ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
- 4 หมายถึง เฉยๆ / ไม่แน่ใจ
- 5 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
- 6 หมายถึง เห็นด้วย
- 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวอย่าง ท่านพึงพอใจต่อภาระหน้าที่งานในปัจจุบัน 7 6 5 4 3 2 1

ความหมาย คือ ท่านพึงพอใจต่อภาระหน้าที่งานในปัจจุบันค่อนข้างมาก

โปรดวงกลม ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น

	7	6	5	4	3	2	1
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านพึงพอใจต่อภาระหน้าที่งานในปัจจุบัน.....	7	6	5	4	3	2	1
2. ท่านพึงพอใจต่อความสำเร็จในผลการปฏิบัติงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา.....	7	6	5	4	3	2	1
3. ท่านยอมรับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม(TQM) มาใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพบริการรักษาพยาบาล.....	7	6	5	4	3	2	1
4. ท่านพึงพอใจที่สามารถนำวิธีการปรับปรุงคุณภาพบริการมาใช้แก้ปัญหา จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี.....	7	6	5	4	3	2	1
5. การทำงานร่วมกับทีมในการปรับปรุงคุณภาพบริการทำให้ท่านได้รับ ความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา.....	7	6	5	4	3	2	1
6. การทำงานร่วมกับทีมในการปรับปรุงคุณภาพบริการทำให้ท่านได้รับการ ยอมรับนับถือในการทำงานจากผู้ร่วมงาน.....	7	6	5	4	3	2	1
7. ตั้งแต่มีการนำหลักการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม(TQM) มาใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพบริการผู้รับบริการมีความเชื่อถือศรัทธาตัวท่านมากขึ้น.....	7	6	5	4	3	2	1
8. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยการทำงานจากผู้บังคับบัญชา.....	7	6	5	4	3	2	1

	7	6	5	4	3	2	1
เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยการทำงานจากผู้ร่วมงาน.....	7	6	5	4	3	2	1
10. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยการทำงานจากผู้รับบริการ.....	7	6	5	4	3	2	1
11. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ทำหายความสามารถ.....	7	6	5	4	3	2	1
12. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถ ของท่าน.....	7	6	5	4	3	2	1
13. ท่านพึงพอใจต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน.....	7	6	5	4	3	2	1
14. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานสำคัญที่ต้องใช้ความรับผิดชอบ สูง.....	7	6	5	4	3	2	1
15. ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ท่านปฏิบัติด้วยตนเอง.....	7	6	5	4	3	2	1
16. ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ท่านปฏิบัติร่วมกับทีมงาน.....	7	6	5	4	3	2	1
17. ท่านมีความยึดดีและพอใจที่จะรับผิดชอบงานพิเศษนอกเหนือจากงาน ในหน้าที่ประจำ.....	7	6	5	4	3	2	1
18. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับให้สูงขึ้นกว่าเดิมภายใน ระยะเวลาที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกันในวิชาชีพ การพยาบาล.....	7	6	5	4	3	2	1
19. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ดูนานหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามความจำเป็นอย่างเหมาะสม.....	7	6	5	4	3	2	1
20. ท่านพึงพอใจกับโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ได้รับอยู่ ในขณะนี้.....	7	6	5	4	3	2	1
21. นโยบายและการบริหารคุณภาพของโรงพยาบาลก่อให้เกิดผลดีต่อผู้รับ บริการ.....	7	6	5	4	3	2	1
22. นโยบายและการบริหารงานบุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาลมีความ เหมาะสมและก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน.....	7	6	5	4	3	2	1
23. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารคุณภาพ.....	7	6	5	4	3	2	1
24. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพบริการของ โรงพยาบาล.....	7	6	5	4	3	2	1
25. ท่านพึงพอใจกับนโยบายและการบริหารคุณภาพของผู้บริหาร โรงพยาบาล.....	7	6	5	4	3	2	1
26. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจการทำงาน ด้วยตนเอง.....	7	6	5	4	3	2	1

	7	6	5	4	3	2	1
เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
27. โรงพยาบาลแห่งนี้จัดระบบงานบริการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถของท่าน.....	7	6	5	4	3	2	1
28. ลักษณะและวิธีบังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นใช้ในการดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเหมาะสม.....	7	6	5	4	3	2	1
29. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็น ผู้นำและผู้บริหาร.....	7	6	5	4	3	2	1
30. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านปกครองบังคับบัญชาอย่างยุติธรรม.....	7	6	5	4	3	2	1
31. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านมอบหมายงานให้กับทีมงานได้ตรงกับ ความสามารถของแต่ละคน.....	7	6	5	4	3	2	1
32. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านสนับสนุนให้ท่านคิดวางแผนการปฏิบัติ งานในรูปแบบใหม่ๆ ตามที่ผู้รับบริการต้องการ.....	7	6	5	4	3	2	1
33. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านให้การสนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมใน การปรับปรุงคุณภาพบริการ.....	7	6	5	4	3	2	1
34. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านให้คำชี้แนะสั่งสอนแทนการลงโทษท่าน เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด.....	7	6	5	4	3	2	1
35. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านเป็นที่พึ่งและที่ปรึกษาให้กับทีมงานเมื่อ เกิดปัญหาหรือความทุกข์ร้อน.....	7	6	5	4	3	2	1
36. ท่านพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นคนปัจจุบัน.....	7	6	5	4	3	2	1
37. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาทุกระดับ.....	7	6	5	4	3	2	1
38. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับท่านในการ ทำงานและเรื่องอื่นๆ.....	7	6	5	4	3	2	1
39. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นรับฟัง สนับสนุนและให้อิสระในการปฏิบัติงาน ของท่าน.....	7	6	5	4	3	2	1
40. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเปิดโอกาสให้ท่านได้คิดค้นและทดลองปฏิบัติงาน วิธีใหม่ๆ จนได้ผลดีและนำมาใช้อย่างต่อเนื่อง.....	7	6	5	4	3	2	1
41. ท่านได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานทุกฝ่าย.....	7	6	5	4	3	2	1
42. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน.....	7	6	5	4	3	2	1
43. ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความ สามารถของท่าน.....	7	6	5	4	3	2	1
44. ท่านพึงพอใจกับเงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากการประกอบวิชาชีพ พยาบาลเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ.....	7	6	5	4	3	2	1

	7	6	5	4	3	2	1
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
45. เงินเดือนที่ได้รับรวมกับเงินค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ.....	7	6	5	4	3	2	1
46. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ทางราชการและโรงพยาบาลแห่งนี้จัดให้.....	7	6	5	4	3	2	1
47. ตั้งแต่โรงพยาบาลแห่งนี้นำแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (TQM) มาใช้ในการดำเนินงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น.....	7	6	5	4	3	2	1
48. ท่านรู้สึกมั่นคงและพอใจกับการนำหลักการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (TQM) มาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	7	6	5	4	3	2	1
49. ท่านพึงพอใจกับความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่านขณะนี้.....	7	6	5	4	3	2	1
50. ท่านรู้สึกปลอดภัยกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน.....	7	6	5	4	3	2	1
51. สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของท่านได้เอื้ออำนวยให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น.....	7	6	5	4	3	2	1
52. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงานให้คล่องตัวและเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่.....	7	6	5	4	3	2	1
53. หน่วยงานของท่านจัดวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีปริมาณเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน.....	7	6	5	4	3	2	1
54. บรรยากาศการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปด้วยความเป็นมิตร มีไมตรีจิตต่อกัน.....	7	6	5	4	3	2	1
55. โรงพยาบาลแห่งนี้มีแหล่งข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้.....	7	6	5	4	3	2	1
56. การทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ทำให้การดำเนินชีวิตของท่านทั้งส่วนตัวและครอบครัวมีความสุขก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ.....	7	6	5	4	3	2	1
57. ท่านสามารถที่จะแก้ไขปัญหาส่วนตัวด้วยวิธีการใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี.....	7	6	5	4	3	2	1

หมายเหตุ : เมื่อตอบแบบสอบถามนี้เสร็จแล้ว โปรดส่งคืนกลุ่มงานการพยาบาล หรือศูนย์ TOM ของโรงพยาบาล เพื่อรวบรวมส่งคืนทางไปรษณีย์ให้ถึงดิฉันโดยเร็วที่สุด อย่างช้าภายใน วันที่ 10 มีนาคม 2541 ด้วย จะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

(นางสาวนริศ ฐิตะธรรมานนท์)

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

1.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อความ

การวิเคราะห์ข้อความในแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อความที่ต้องการวัดใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีสูตร ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 x = คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อที่ต้องการวัด
 y = คะแนนรวมที่เหลือทั้งหมดจากข้อความที่ต้องการวัดที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม
 N = จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

1.2 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

การหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) วัดความสอดคล้องภายใน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2531: 132) มีสูตร ดังนี้

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right\}$$

เมื่อ r_{tt} = ค่าความเที่ยง
 k = จำนวนข้อแบบสอบถาม
 s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) (ประกอบ กรรณสูตร, 2538) มีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนของตัวอย่างประชากร

n = จำนวนข้อมูล

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2531) มีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x = คะแนนแต่ละคะแนน

x^2 = คะแนนแต่ละคะแนนยกกำลังสอง

n = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม และตัวแปรต้นกับตัวแปรต้น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ประกอบ กรรณสูตร, 2538: 160) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ 1 และ 2

X = คะแนนของตัวแปรที่ 1

Y = คะแนนของตัวแปรที่ 2

N = จำนวนตัวอย่าง

แล้วทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยการทดสอบค่าที (t-test)

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (df = N-2)$$

เมื่อ t = ค่าที่
 r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 N = จำนวนตัวอย่าง

2.4 การทดสอบค่าที (t-test)

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลจำแนกตามประเภทของบุคลากร และตำแหน่งทางการบริหาร โดยการทดสอบค่าที ดังนี้

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (df = N-2)$$

เมื่อ t = ค่าสถิติทดสอบที
 r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 N = จำนวนตัวอย่าง

2.5 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheff'e) หรือ S-method มีสูตร ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2531: 240)

$$S = \sqrt{(k-1) F_{(\alpha_{dfb}, dfw)} \cdot \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right) Ms_w}$$

เมื่อ S = ค่าวิกฤติแบบเซฟเฟ

$F(\alpha, df_b, df_w)$ = ค่า F ที่เปิดจากตารางแจกแจงของค่า F ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ =
โดยมีค่า $df_b = k-1$ และ $df_w = N-k$

Ms_w = Mean square ภายในกลุ่มที่ได้คำนวณใช้แล้วในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

n_i และ n_j = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างคู่ที่นำมาเปรียบเทียบ

2.6 สูตรการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ มีขั้นตอนการคำนวณ ดังนี้

2.6.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

$$R = \sqrt{\frac{SS_{reg}}{S_t}}$$

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

SS_{reg} = ความแปรปรวนของตัวแปรเกณฑ์ที่อธิบายได้ด้วยตัวพยากรณ์

S_t = ความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรเกณฑ์

2.6.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่คำนวณ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

$$F = \frac{R^2 (N-K-1)}{(1-R^2)R}$$

F = ค่าสถิติสัดส่วนเอฟ

R^2 = สัมประสิทธิ์การพยากรณ์

N = จำนวนตัวอย่าง

K = จำนวนตัวพยากรณ์

2.6.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

$$b_1 = \frac{B_1 S_y}{S_1}$$

b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์

B_1 = ค่า Beta Height ของตัวแปร i

S_y = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์

S_1 = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์

2.6.4 ทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

$$t = \frac{b_1}{\text{S.E. } b_1} \quad (df = N-K-1)$$

t = สถิติทดสอบที่

b_1 = สัมประสิทธิ์การถดถอยหรือค่าน้ำหนักของตัวพยากรณ์

$\text{S.E. } b_1$ = ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของ b_1

2.6.5 หาค่าคงที่ของสมการพยากรณ์

$$a = \bar{Y} - \left(\sum_{i=1}^k b_i X_i \right)$$

\bar{Y} = ค่าเฉลี่ยของตัวแปรเกณฑ์

X = ค่าเฉลี่ยของตัวพยากรณ์ตัวที่ i ถึง K

b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบตัวที่ i ถึง K

2.6.6 สร้างสมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

เมื่อ Y = คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรเกณฑ์ที่ได้จากการพยากรณ์

b_k = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (k) ในรูปคะแนนดิบ

X_k = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์ (k)

a = ค่าคงที่ของการพยากรณ์

2.6.7 สร้างสมการพยากรณ์รูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = B_1 Z_1 + B_2 Z_2 + \dots + B_k Z_k$$

เมื่อ Z = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์ที่ได้จากการพยากรณ์

B_k = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (k) ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z_k = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์ (k)

ภาคผนวก ง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร

ตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าผู้ป่วย (n = 129)

ตัวพยากรณ์	Age	Edu	Mst	Expe	Person	Leader	Inform	Strate	HRDM	Process	Jobsat
Age	1.000										
Edu	-.113	1.000									
Mst	-.007	.016	1.000								
Expe	.810*	-.153	.050	1.000							
Person	.019	-.475*	-.021	-.022	1.000						
Leader	.038	-.098	.263*	.022	-.007	1.000					
Inform	.133	-.074	.242*	.040	.037	.683*	1.000				
Strate	.072	.001	.241*	.006	.014	.762*	.718*	1.000			
HRDM	.070	.033	.178*	.060	-.054	.578*	.468*	.612*	1.000		
Process	.011	.081	.164*	-.005	-.044	.530*	.510*	.615*	.718*	1.000	
Jobsat	.011	.040	.261*	-.017	.067	.460*	.435*	.506*	.684*	.593*	1.000

* p < .05

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ (n = 302)

ตัวพยากรณ์	Age	Edu	Mst	Expe	Person	Leader	Inform	Strate	HRDM	Process	Jobsat
Age	1.000										
Edu	-.009	1.000									
Mst	.415*	-.075	1.000								
Expe	.883*	-.069	.431*	1.000							
Person	.053	-.850*	.087	.120*	1.000						
Leader	-.010	-.152*	.019	.062	.151*	1.000					
Inform	.087	-.225*	.078	.138*	.224*	.612*	1.000				
Strate	-.053	-.213*	.034	-.006	.205*	.727*	.694*	1.000			
HRDM	-.070	-.238*	-.080	.017	.234*	.620*	.553*	.657*	1.000		
Process	-.076	-.272*	-.011	-.008	.268*	.609*	.532*	.673*	.820*	1.000	
Jobsat	-.013	-.066	.018	.035	.064	.522*	.361*	.489*	.696*	.610*	1.000

* p < .05

ประวัติผู้เขียน

นางสาวนริศ ฐิติธรรมานนท์ เกิดวันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2508 ที่จังหวัดชัยนาท สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อปี พ.ศ. 2531 เข้าศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2539 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 6 งานห้องคลอด โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

