

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
 รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ | ภาควิชาภูมิศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญานูวัฒน์ | ภาควิชาส่งเสริมการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ชูเกียรติ ลีสุวรรณ | ภาควิชาส่งเสริมการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 4. รองศาสตราจารย์ นพ.ปิยะ เนตรวิเชียร | ภาควิชาออร์โธปิดิกส์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ พุ่มอาภรณ์ | ภาควิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 6. คุณจันทร์เพชร บุษบงไพวัลย์ | งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |



งานสารบรรณ
 วันที่ ๑๕/๑๑/๕๓
 วันที่ 10 ส.ค. 2543
 เวลา 11.25 น.

ภาควิชาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 รหัส 9104
 - 8 ส.ค. 2543
 นิตสารเลข 6-8
 16514
 9 ส.ค. 43
 1340

ที่ ทม 0613/ส.ว. 155

7 สิงหาคม 2543

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
 เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนางสาวเบญจมา รอดจ่าย รหัส 4139359 นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพร้อมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจาก หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล, รองหัวหน้าฝ่ายฯ, หัวหน้างานฯ, บุคลากร และเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 350 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลดังกล่าวแก่นักศึกษา และขอได้โปรดแจ้งให้หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

① เรียงตาม
 ผอ. โรงพยาบาล
 รว. ฝ่ายการพยาบาล

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. มนัส สุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการสาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

9 ส.ค. ๕3

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

9 ส.ค. ๕3

② 11/๑๖ ฝ่ายบริหาร
 11/๑๖ ฝ่ายบริหาร

11/๑๖ ฝ่ายบริหาร
 11/๑๖ ฝ่ายบริหาร

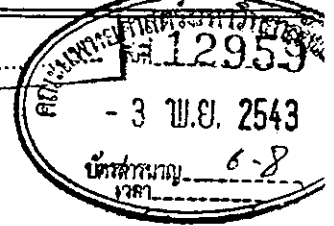
9 ส.ค. ๕3

สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 เชียงใหม่ 50200
 โทรศัพท์ 053-942423
 โทรสาร 053-892231



Department of Man and Environmental Management

Graduate School, Chiang Mai University
 งามเลิศนาการโรง Chiang Mai 50200, THAILAND
 วันที่ 18/6/43 Tel. 053-942423
 - 8 พ.ย. 2543 Fax. 053-892231
 เวลา



ที่ ทม 0613/ตว. 233

2 พฤศจิกายน 2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม.

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

19565
 6 น ค น
 16.45

เนื่องด้วย นางสาวเบญจมา รอดจ่าย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง "ความพร้อมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่" ซึ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวิวัฒน์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ชูเกียรติ สีสวรรณ์ เป็นกรรมการที่ปรึกษา การศึกษาครั้งนี้ นักศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่านเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และอยู่ในระหว่างกรวิเคราะห์ข้อมูล แต่เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน ช่วยกรุณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นเกี่ยวกับความเป็นมาของการนำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพ (HA) มาใช้ในโรงพยาบาล ขั้นตอนของการดำเนินงาน และสถานการณ์ภายหลังการนำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพ (HA) เข้ามาใช้แล้วมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง

สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ร่วมมือจากหน่วยงานของท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย

① เสนอ

เสนอไม่ทราบ เนื้อหา
 ที่เชียงใหม่

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

๒
 ๖ พ.ย. ๔๓

② ให้หนังสือเรื่อง... (HA) ...
 ...
 ...

④

ให้...
 ...
 ...

๕
 ๖ พ.ย. ๔๓

③



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะแพทยศาสตร์ (โทร.๕๒๒๔,๕๑๓๔)

ที่ ทม ๐๖๐๕/ 16191

วันที่ 14 พฤศจิกายน ๒๕๕๓

เรื่อง ให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ศาสตราจารย์มนัส สุวรรณ

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามหนังสือ ที่ ทม ๐๖๑๓/สว.๒๓๓ ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ สาขาวิชาการจัดการ
มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมใน
ประเด็นเกี่ยวกับความเป็นมาของการนำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพ (HA) มาใช้ในโรงพยาบาล
ขั้นตอนของการดำเนินงาน และสถานการณ์ภายหลังการนำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพ (HA) เข้า
มาใช้แล้วมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง
“ความพร้อมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาฝ่าย
การพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” ของ นางสาวเบญจมา รอดจ่าง นักศึกษาปริญญาโท
สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม นั้น

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ส่งเรื่องให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่ พิจารณาแล้ว ยินดีให้ นางสาวเบญจมา รอดจ่าง เข้าเก็บข้อมูลได้ตามที่ขอไป
ทั้งนี้ ขอให้ติดต่อกับศูนย์พัฒนาคุณภาพฯ โดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ.

(รองศาสตราจารย์ปิยะ เนตรวิศิษฎ์)

คณบดีคณะแพทยศาสตร์

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง

ความพร้อมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านแผนพัฒนา
สิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

คำแนะนำในการกรอกแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ จำนวน 13 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนา และรองรับคุณภาพตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล จำนวน 32 ข้อ
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามระดับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล จำนวน 25 ข้อ
2. โปรดอ่านคำจำกัดความในการวิจัย และอ่านคำแนะนำแต่ละส่วนก่อนตอบแบบสอบถาม
3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกส่วนและทุกข้อตามความเป็นจริง
4. ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น และจะเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์

เบญจา รอดจ่าย

สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

คำแนะนำ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่กำหนดให้ในแต่ละข้อคำถามตามความถูกต้องและเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ

- () 1. หญิง
() 2. ชาย

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี
() 2. 20 - 29 ปี
() 3. 30-39 ปี
() 4. 40-49 ปี
() 5. มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษาขั้นสูงสุด

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
() 3. ประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล
() 4. อนุปริญญา (ปวส., ปวท.)
() 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงาน

- () 1. ต่ำกว่า 5 ปี
() 2. 2.6-10 ปี
() 3. 11 - 15 ปี
() 4. 16-20 ปี
() 5. มากกว่า 20 ปี

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

- () 1. พนักงานช่วยการพยาบาล
- () 2. ผู้ช่วยพยาบาล
- () 3. พยาบาลประจำการ
- () 4. หัวหน้าหอผู้ป่วย
- () 5. ผู้ตรวจการพยาบาล
- () 6. ตำแหน่งผู้บริหาร โปรดระบุ.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1. HA หมายถึงการพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาล อย่างเป็นระบบทั้งองค์กร			
2. HA เป็นการประเมินและรับรองว่าโรงพยาบาลมีระบบ งานเป็นมาตรฐานโดยองค์กรภายนอกเท่านั้น			
3. HA มีไว้เพื่อกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง			
4. ในขั้นตอน HA โรงพยาบาลต้องกำหนดมาตรฐานการ ทำงาน สร้างระบบตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง			
5. ในกระบวนการของ HA โรงพยาบาลต้องประเมินตนเอง ตามกรอบมาตรฐานที่กำหนดไว้			
6. ผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติงาน และโรงพยาบาล จะได้รับประโยชน์ จากการทำ HA ไปพร้อม ๆ กัน			
7. HA เทียบเท่าการรับรองคุณภาพระบบอื่น เช่น ISO 9000 หรือ ISO 14000			
8. การพัฒนาและรับรองคุณภาพสิ้นสุดเมื่อโรงพยาบาลมี มาตรฐานสูงสุด			
9. เป้าหมายของแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม คือ การปรับปรุง สถานที่ให้สะอาด สะดวก และปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้า พึงพอใจในบริการ			
10. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคารให้เป็นระเบียบ จัดทำป้ายบอกเส้นทางเป็นกลยุทธ์หนึ่งในแผนพัฒนา สิ่งแวดล้อม			
11. การร้องเรียนต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมของลูกค้าแสดงถึง การไม่บรรลุผลตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม			

ประเด็น	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
12. ผู้บริหารโรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องแสวงหาแหล่งสนับสนุนจากชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม			
13. การปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาส่วนบุคคล ดังนั้น จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดไว้ในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม			

ส่วนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีความสัมพันธ์กับการปรับเปลี่ยนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ (HA) มากน้อยเพียงไร

คำแนะนำ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ให้เลือกตอบดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่านั้นมีผลมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่านั้นมีผลมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่านั้นมีผลปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่านั้นมีผลน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่านั้นมีผลน้อยมากหรือไม่มีเลย

ประเด็น	ความสัมพันธ์				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีโอกาสมีส่วนในเรื่องที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
2. การแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการจัดทำแผนหรือกิจกรรม					
3. การกำหนดแผนหรือกิจกรรม					
4. การให้เวลาทำกิจกรรม					
5. ให้ร่วมเข้ารับการฝึกอบรมหรือสัมมนา					

ประเด็น	ความสัมพันธ์				
	5	4	3	2	1
6. มีโอกาสในการกำหนดการทำแผนงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานโดยกำหนด					
7. มีโอกาสในการกำหนดวัตถุประสงค์ กลวิธี ตารางดำเนินงาน					
8. มีโอกาสในการกำหนดวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของบุคคลหรือหน่วยงานที่ให้บริการ					
9. มีโอกาสกำหนดตัววัดคุณภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานและแผนงาน					
10. ร่วมเป็นกรรมการ การทำรายงานหรือนำเสนอข้อมูล					
11. มีมาตรการควบคุมความปลอดภัยในการทำงาน ชีวิตและทรัพย์สิน					
12. ได้รับประโยชน์จากการร้องเรียน/คำร้องทุกข์ในการปฏิบัติงาน					
13. การได้รับค่าทดแทนในกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน					
14. โอกาสของความก้าวหน้าในการทำงาน					
15. มีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะ					
16. ค่าจ้างและเงินเดือน					
17. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน					
18. สวัสดิการ เช่น ที่พัก ค่าเล่าเรียนบุตร ทุนการศึกษา ค่ารักษาพยาบาล ญาติ					
19. มีการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความร่วมมือและการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน					
20. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกัน					

ประเด็น	ความสัมพันธ์				
	5	4	3	2	1
21. กำหนดระเบียบปฏิบัติในการสื่อสาร ประสานงาน					
22. กำหนดวาระการประชุมภายในหน่วยงาน					
23. การจัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ					
24. การจัดทำจดหมายข่าว					
25. การประสานงานให้ครอบคลุมทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ					
26. เจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้าใจและร่วมพัฒนาคุณภาพ ระหว่างหน่วยงาน					
27. เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา					
28. ตามอำนาจหน้าที่ : เช่น หัวหน้าเวรมีอำนาจหน้าที่ใน การจ่ายงานแก่สมาชิกในทีม					
29. ตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ : เช่น แม่บ้านมีหน้าที่ดูแล อุปกรณ์เครื่องมือภายในหอผู้ป่วย					
30. การประเมินสถานการณ์					
31. การค้นหาปัญหา					
32. การแก้ปัญหา					

ส่วนที่ 4 ในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของ
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ท่านมีความคิดเห็นว่าทางโรงพยาบาล
ได้เตรียมความพร้อม ตามประเด็นต่อไปนี้หรือไม่
คำแนะนำ (ทำเครื่องหมาย ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ความพร้อม	
	มี	ไม่มี
1. เตรียมทำแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม		
2. กำหนดเป้าหมายของแผนพัฒนาที่สามารถทำได้และวัดผลได้		
3. แนวทางสื่อสาร แจ้งเรื่องแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เจ้าหน้าที่และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ		
4. จัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน		
5. การประชุมเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม		
6. การใช้บันทึกสถานการณ์ ปัญหาสิ่งแวดล้อม		
7. ให้ความรู้และความเข้าใจในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม		
8. กำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม		
9. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่ง ต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
10. พื้นที่ให้สอยเพียงพอ มีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้		
11. แนวทางในการจัดสภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการ ระบายอากาศดี แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน สะอาดและเป็นระเบียบ		
12. สถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและมีขีดจากสายตา การได้ยินโดยบุคคลอื่น		
13. สถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่		

ประเด็น	ความพร้อม	
	มี	ไม่มี
14. จัดทำโดยกระบวนการกลุ่ม โดยมีผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ปรีกษาหารือ		
15. จัดระบบสายงานรับรอง เช่น หัวหน้างานผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป หรือคณะกรรมการ		
16. ให้เจ้าหน้าที่รับทราบนโยบายและใช้ปฏิบัติโดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีปฏิบัติ		
17. ทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างน้อยทุก ๆ 3 ปี หรือเมื่อจำเป็น		
18. ผู้ป่วย/ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการที่สะดวกปลอดภัย		
19. เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน		
20. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม		
21. รับข้อร้องเรียนต่อบัญหาสิ่งแวดล้อมและข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่อการจัดบริการ		
22. ตรวจสอบวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ป่วย/ลูกค้าและเจ้าหน้าที่		
23. แก้ปัญหา ค้นหาสาเหตุที่แท้จริงบนพื้นฐานข้อมูลและข้อเท็จจริง วิเคราะห์ ปรับปรุงการให้บริการ		
24. ประเมินผลการแก้ปัญหาและเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ		
25. การติดตาม วิเคราะห์คุณภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเบญจา รอดจ่าย
วัน เดือน ปีเกิด	21 ธันวาคม 2508
การศึกษา	
2525	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดมโนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
2525	ประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2536	พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
การทำงาน	
2529	ผู้ช่วยพยาบาล ระดับ 1 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2536	พยาบาล ระดับ 3 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปัจจุบัน	พยาบาล ระดับ 5 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่