

โครงการการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ (Service-minded for Service Excellence)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์นนธวัชร เบญจกุล¹

1. ความสำคัญของโครงการ/หลักการและเหตุผล

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช มีหน้าที่หลักในการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทั่วไปครบวงจร โดยเฉพาะผู้ป่วยที่ซับซ้อน มีความเสี่ยงสูง ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าว คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนสามารถผ่านการรับรอง AHA คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการบริการเป็นอย่างยิ่งทั้งการให้บริการกับเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ทั้งแบบพบหน้ากัน และพบกันทางโทรศัพท์ การให้บริการยังเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ เนื่องจากผู้รับบริการมีความต้องการความคาดหวังมากขึ้นทั้งปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้นโดยเฉพาะด้านการบริการ ความต้องการได้รับการบริการจึงสูงขึ้นตามไปด้วยและเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ H การบริการเพื่อความเป็นเลิศ (High quality healthcare with excellence service and management), E: Engagement of customer การสร้างความผูกพันของลูกค้าผู้รับบริการ ด้วยคุณค่าของการบริการ และผลิตภัณฑ์ที่เป็นเลิศเกินกว่าความคาดหวัง การสร้างความเข้มแข็งองค์กร

2. วัตถุประสงค์

2.1 มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ การเสริมสร้างบุคลิกภาพเพื่อให้ลูกค้าประทับใจ

2.2 มีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำหลักการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) และมารยาทในการบริการไปปรับใช้ในงานได้

¹ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

2.3 มีความรู้ความเข้าใจและฝึกปฏิบัติการใช้คำพูด ภาษากาย น้ำเสียงเพื่อการสื่อสารในงานบริการอย่างเหมาะสม

3. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นผู้บริหาร ข้าราชการพนักงานมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จำนวน 95 คน คณะกรรมการจำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 99 คน รูปแบบการประชุมเป็นแบบพักค้างต่างจังหวัด 2 วัน 1 คืน และกิจกรรมติดตามผลจัดทำโครงการ 1 วัน

4. ลักษณะของโครงการ

4.1 เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการและกิจกรรม

4.2 เป็นโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 1.5 เมืองสุขภาพดีเป้าประสงค์ที่ 1.5.2 ความครอบคลุมในการจัดให้มีระบบสุขภาพทุติยภูมิและตติยภูมิ กลยุทธ์ที่ 1.5.2.1 พัฒนาศักยภาพการให้บริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช 10 ปี (พ.ศ.2560 – พ.ศ.2569) และ 4 ปี (พ.ศ.2564-2567) ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการ

4.3 บริการวิชาการแก่สังคมและการบริการด้านสุขภาพให้เป็นที่ยอมรับของกรุงเทพมหานคร สังคม และประเทศชาติ

4.4 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3.1 การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นที่ยอมรับของกรุงเทพมหานครชุมชน สังคม และองค์กรภายนอก กลยุทธ์ที่ 3.1.1 การพัฒนาระบบการให้บริการวิชาการแก่สังคม

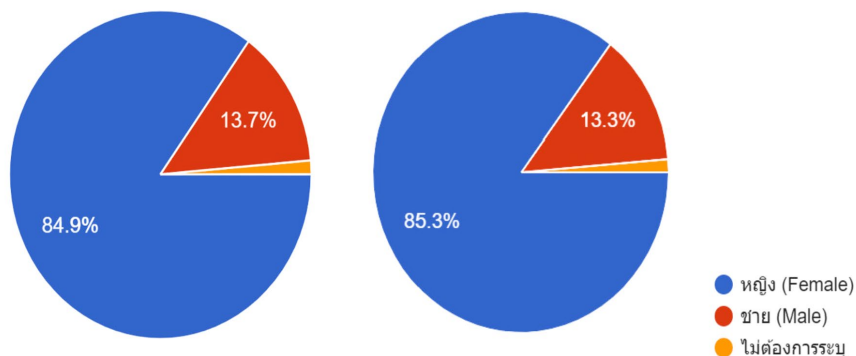
4.5 เป็นโครงการเพื่อพัฒนางานองค์กรตามยุทธศาสตร์ที่ H การบริการเพื่อความเป็นเลิศ (High quality health care with excellence service and management), E: Engagement of customer การสร้างความผูกพันของลูกค้า ผู้รับบริการ ด้วยคุณค่าของการบริการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นเลิศเกินกว่า ความคาดหวัง การสร้างความเข้มแข็งองค์กร

ผลการดำเนินโครงการ

ในการดำเนินโครงการการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ (Service-minded for Service Excellence) พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจในการวิเคราะห์หน่วยงาน (SWOT analysis) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ศิลปะการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ และวงจรบริการลูกค้า ของคณะฯ โดยมีความมั่นใจว่าจะนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้และปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ อีกทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ แก่ผู้ที่ไม่ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือแก่ผู้อื่นได้ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และจุดเน้นเข้มแข็ง ของคณะฯ ด้วยการใช้แบบสอบถาม 5 ตัวเลือก โดยผลการดำเนินโครงการฯ มีรายละเอียดดังนี้

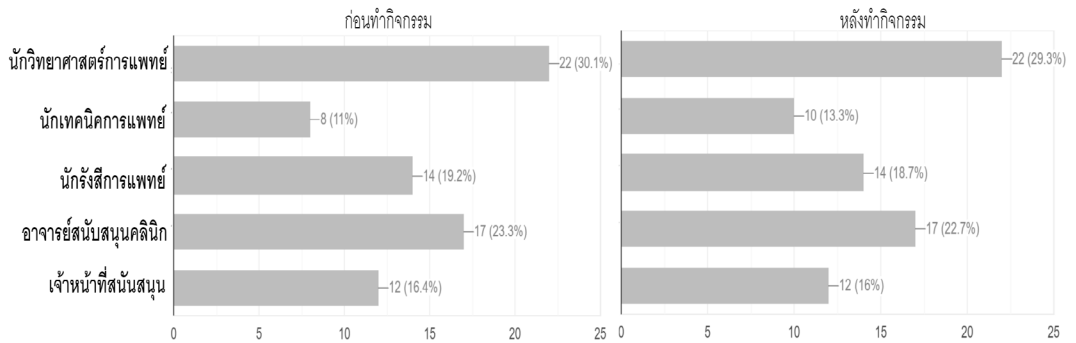
1. กิจกรรมวันเสาร์และวันอาทิตย์ที่ 22-23 มิถุนายน 2567 เวลา 06.30-16.00 น. ณ โรงแรมเอเชีย พัทยา

- ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมกิจกรรม



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงสัดส่วนเพศของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

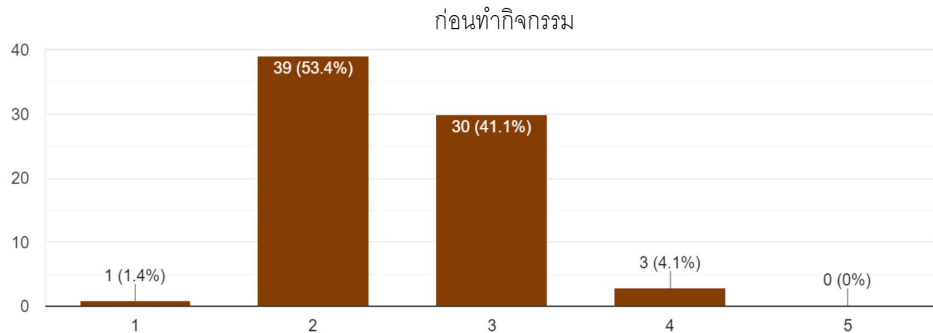
- อัตราการตอบแบบสอบถาม ก่อนทำกิจกรรม: 76.8% หลังทำกิจกรรม: 78.9% จำแนกตามตำแหน่งได้ดังนี้



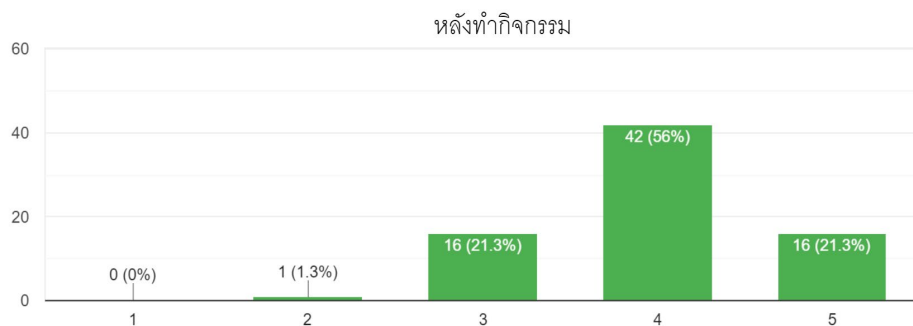
ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงอัตราการตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

- ด้านความเข้าใจในการวิเคราะห์หน่วยงาน (SWOT analysis) เพื่อการพัฒนาการให้บริการ ด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ(Service-minded for Service Excellence) พบว่าการทำกิจกรรมการพัฒนาการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ ส่งผลให้ความเข้าใจใน SWOT analysis ของบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งการนำความรู้นี้ไปใช้ในคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล สามารถส่งเสริมให้การพัฒนากลยุทธ์ การให้บริการ และการดำเนินงานต่างๆ ของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

คำตอบ 73 ข้อ



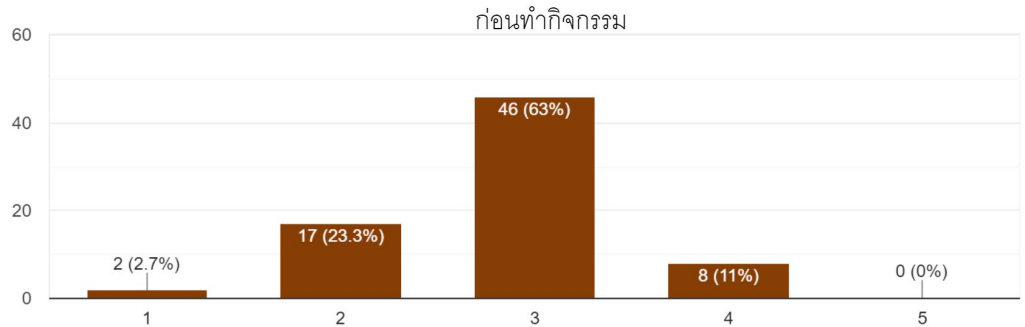
คำตอบ 75 ข้อ



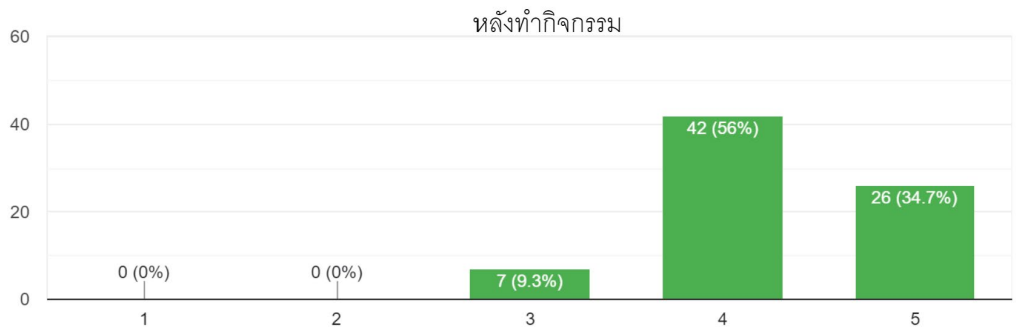
ภาพที่ 3 แผนภูมิแสดงสัดส่วนคะแนนประเมินตนเอง ด้านความเข้าใจในการวิเคราะห์หน่วยงาน

- ด้านความมั่นใจว่าจะนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้และปฏิบัติ เพื่อการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ (Service-minded for Service Excellence) พบว่าการทำกิจกรรมพัฒนาความมั่นใจในการนำความรู้ใหม่ๆ ไปปรับใช้ในองค์กรส่งผลให้บุคลากรมีความพร้อมมากขึ้นในการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งการนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ยกระดับคุณภาพการบริการ และส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

คำตอบ 73 ข้อ



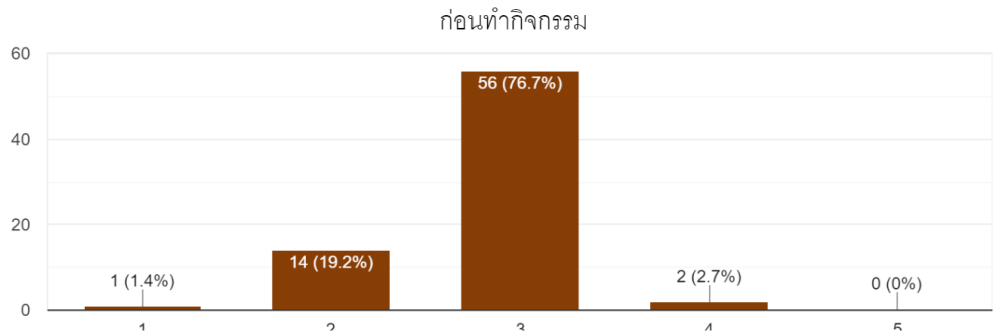
คำตอบ 75 ข้อ



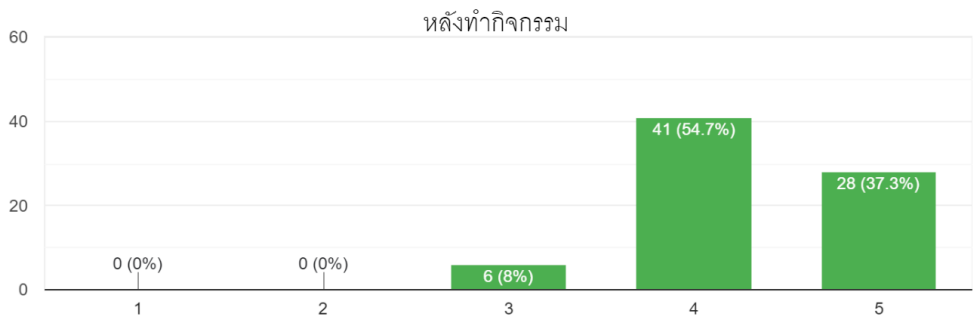
ภาพที่ 4 แผนภูมิแสดงสัดส่วนคะแนนประเมินตนเอง ด้านความมั่นใจว่าจะนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้และปฏิบัติ

- ด้านความสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ (Service-minded for Service Excellence) แก่ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือแก่ผู้อื่นได้ พบว่ากิจกรรม ส่งผลให้บุคลากรมีความมั่นใจมากขึ้นในการแบ่งปันความรู้แก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล และสร้างความมั่นคงให้กับการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

คำตอบ 73 ข้อ



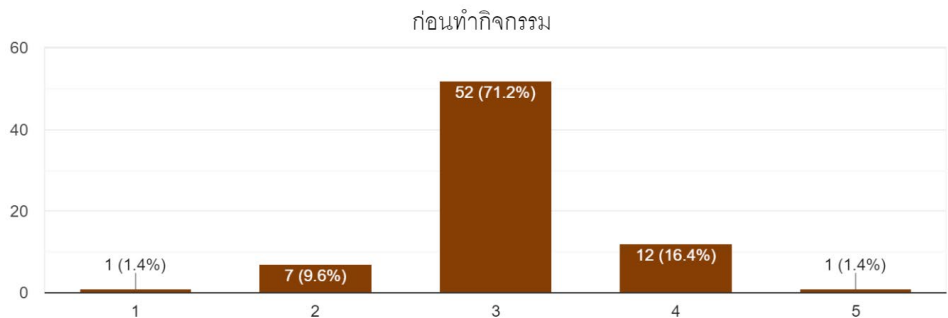
คำตอบ 75 ข้อ



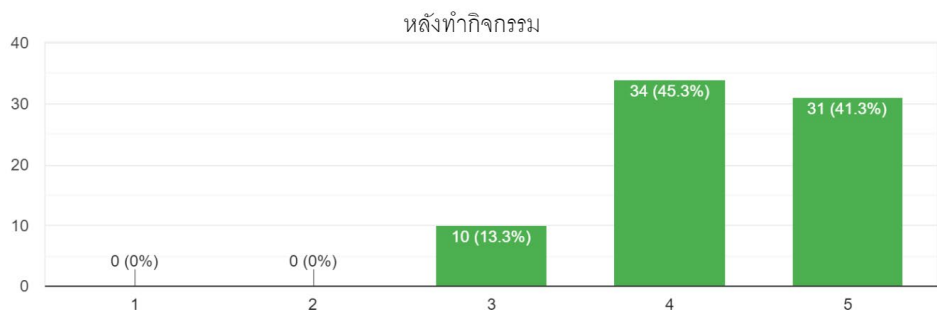
ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงสัดส่วนคะแนนประเมินตนเอง ด้านความสามารถถ่ายทอดความรู้

- ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ และวงจรบริการลูกค้า ของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล พบว่า กิจกรรมส่งผลให้บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

คำตอบ 73 ข้อ



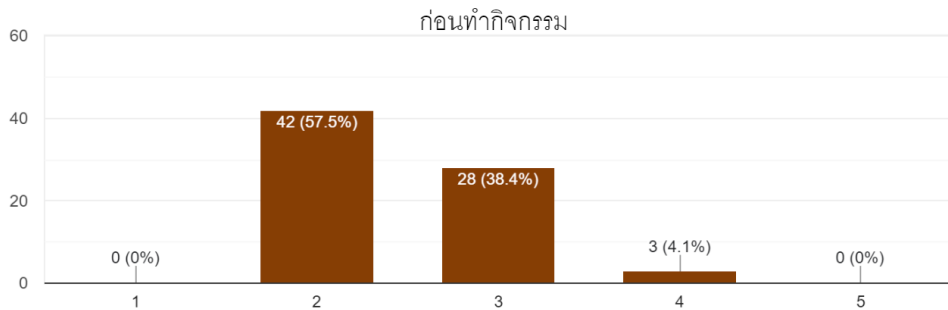
คำตอบ 75 ข้อ



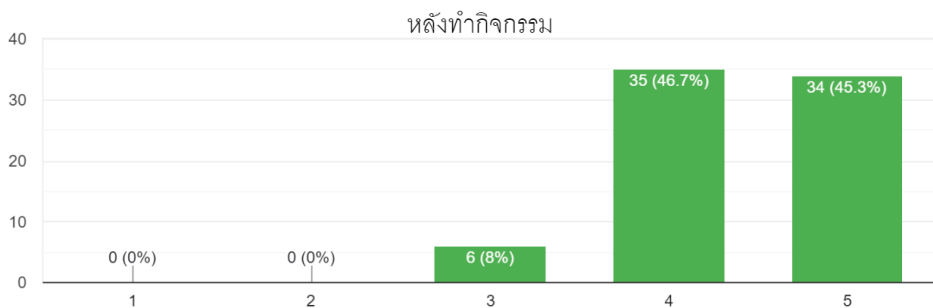
ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงสัดส่วนคะแนนประเมินตนเอง ด้าน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ

- ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ (Service-minded for Service Excellence) เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และจุดเน้นเข้มแข็ง ของคณะ แพทยศาสตร์วชิรพยาบาล พบว่า การพัฒนาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ ด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ จะช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และจุดเน้นเข้ม มั่งขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริการ การเพิ่ม ความพึงพอใจของผู้ป่วย และการสร้างความยั่งยืนในองค์กรในระยะยาว

คำตอบ 73 ข้อ



คำตอบ 75 ข้อ



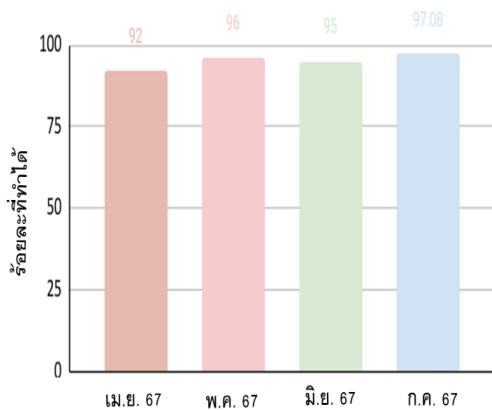
ภาพที่ 7 แผนภูมิแสดงสัดส่วนคะแนนประเมินตนเอง ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ ด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และจุดเน้นเข้มแข็ง

2. กิจกรรมวันศุกร์ที่ 19 กรกฎาคม 2567 เวลา 16.30 – 20.00 น. ณ คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล

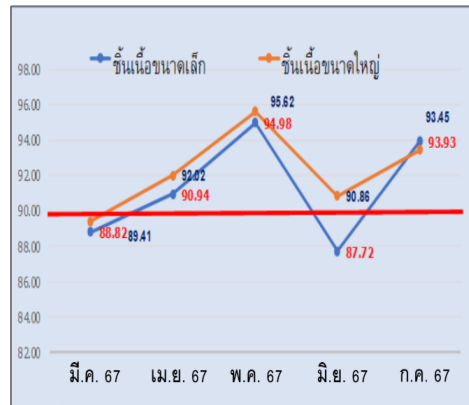
เมื่อมีการติดตามผลการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมหลังจัดทำโครงการ การให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ (Service-minded for Service Excellence) พบว่ามีแนวโน้ม การทำงานที่ดีขึ้นดังนี้

- การปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พบว่า การดำเนินงานของหน่วยงาน หลังจากทีบุคลากรได้เข้าร่วมโครงการการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ มีการพัฒนาขึ้น อย่างชัดเจนในด้านความรวดเร็วและความแม่นยำในการให้บริการ การนำผลลัพธ์เหล่านี้ไป ใช้ประโยชน์จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ยกย่องคุณภาพการดูแลผู้ป่วย และ เสริมสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

ร้อยละของการรายงานผลการตรวจวิเคราะห์เลือดภายใน 120 นาที



การรายงานผลพยาธิวิทยาชิ้นเนื้อทันกำหนด $\geq$ ร้อยละ 90



ภาพที่ 8 แผนภูมิและกราฟแสดงผลการปฏิบัติของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามภาพกราฟแสดงถึงการพัฒนาผลลัพธ์หลังจากที่บุคลากรได้เข้าร่วมโครงการการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

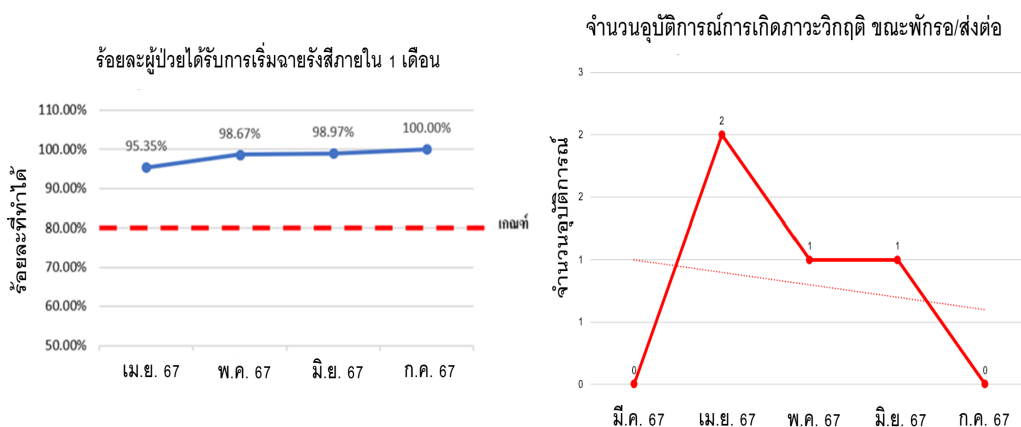
1. ผลการรายงานผลการตรวจวิเคราะห์เลือดภายใน 120 นาที กราฟแสดงร้อยละของการรายงานผลการตรวจวิเคราะห์เลือดภายใน 120 นาทีที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ดีจากการพัฒนาบุคลากรผ่านโครงการ

2. ผลงานพยาธิวิทยาชิ้นเนื้อทันกำหนด $\geq$ ร้อยละ 90 กราฟแสดงถึงผลงานพยาธิวิทยาชิ้นเนื้อทันกำหนด โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างชิ้นเนื้อขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยชิ้นเนื้อขนาดเล็กมีการพัฒนาผลงานที่ดีขึ้นแม้ว่าจะมีการลดลงในเดือนมิถุนายนแต่กลับมาพัฒนาได้อีกครั้ง ส่วนชิ้นเนื้อขนาดใหญ่มีแนวโน้มการพัฒนาที่ดีขึ้นเช่นกัน

ผลลัพธ์เหล่านี้สะท้อนถึงการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่ดีขึ้นในการทำงานเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างชัดเจน

- การปฏิบัติงานในงานบริการทางรังสีวิทยา พบว่า ผลการดำเนินงานของบริการทางรังสีวิทยาหลังจากบุคลากรได้เข้าร่วมโครงการการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ แสดงให้เห็น

ถึงการพัฒนาที่ดีขึ้นทั้งในด้านการบริการและการลดความเสี่ยง ซึ่งการนำผลลัพธ์เหล่านี้ไปใช้ประโยชน์จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการและสร้างความมั่นใจให้กับหน่วยงาน



ภาพที่ 9 กราฟแสดงผลการปฏิบัติของงานบริการทางรังสีวิทยา

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานบริการทางรังสีวิทยาในประเด็นต่างๆ หลังจากบุคลากรได้เข้าร่วมโครงการการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ (Service-minded for Service Excellence) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ร้อยละผู้ป่วยที่ได้รับการเริ่มฉายรังสีภายใน 1 เดือน กราฟแสดงร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับการเริ่มฉายรังสีภายใน 1 เดือนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มขึ้นนี้แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น การจัดการที่มีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรักษาได้รวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลารอคอย

2. จำนวนอุบัติการณ์การเกิดภาวะวิกฤติขณะพักรอ/ส่งต่อ กราฟแสดงจำนวนอุบัติการณ์การเกิดภาวะวิกฤติขณะพักรอ/ส่งต่อมีแนวโน้มลดลง การลดลงของอุบัติการณ์นี้แสดงถึงการปรับปรุงในกระบวนการดูแลและติดตามผู้ป่วยที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะในการบริการมากขึ้น

สรุปผลการดำเนินโครงการ

สรุปผลโครงการ การให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ มีประเด็นสำคัญดังนี้

1. **ความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น** ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเข้าใจในการวิเคราะห์องค์กรเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อยกระดับ

คุณภาพการให้บริการ ความเข้าใจนี้คาดว่าจะช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและความสำเร็จมากขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยตรง

2. **ความมั่นใจที่เพิ่มขึ้น** โครงการนี้ยังช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้เข้าร่วมในการนำความรู้และแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ไปใช้ในหน้าที่การงานของตน ความมั่นใจนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีความพร้อมและมีแรงจูงใจในการนำเอาวิธีการที่ดีที่สุดมาปฏิบัติให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
3. **การแบ่งปันความรู้** โครงการนี้ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถถ่ายทอดสิ่งที่เรียนรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นหนึ่งเดียวในคณะแพทยศาสตร์ศิริรพพยาบาล และทำให้ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามเป้าหมายการให้บริการที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน
4. **การพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ** โครงการนี้ส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเห็นได้จากการเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในการดำเนินงานในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ซึ่งผลลัพธ์นี้ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ระยะเวลารอคอยลดลง และคุณภาพการบริการโดยรวมดีขึ้น
5. **การสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร** โครงการนี้ช่วยให้ความสามารถของบุคลากรสอดคล้องกับกลยุทธ์และจุดเน้นของคณะแพทยศาสตร์ศิริรพพยาบาล ทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานสูงสุดและสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันและชื่อเสียงขององค์กรในวงการแพทย์

โดยสรุปแล้ว โครงการการให้บริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ ได้ส่งผลดีต่อองค์กรทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ความมั่นใจ และความสามารถในการให้บริการ ซึ่งสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

1. ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ. แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567. กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์ศิริรพพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช; 2566.

2. ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ. แผนยุทธศาสตร์ H-E-R-O-E-S ฉบับทบทวนครั้งที่ 2 (ปี 2567 – 2568). กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช; 2566.
3. ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ. รายงานผลการปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช; 2566.
4. งานบริการทางพยาธิวิทยา รายงานผลการปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช; 2566.
5. ภาควิชาพยาธิวิทยากายวิภาค รายงานผลการปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช; 2566.
6. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5. (ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 เมษายน 2565). พิมพ์ครั้งที่ 2.
7. Peters, Thomas J. & Waterman, Robert H. Jr. (1980). In Search of Excellence (2nd ed). London: Profile Book.
8. Francis, J. A. (1967). Bright hup PM project management, 2011
9. ปริญญา จิตอร่าม. โครงการอบรมฟื้นฟูองค์ความรู้วิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน ออนไลน์ 2564 อนามัยชุมชน. [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 8 มิ.ย.2567]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.ccph.or.th/wp-content/uploads/2022/07/วิชาอนามัยชุมชนวิทยากร-ดร.ปริญญา-จิตอร่าม.pdf>