# ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

# The Relationship Between Result – Based Management Behaviors of Head Nurses and Quality of Nursing Service of Professional Nurses, Kalasin Hospital

**นางทัศมนภรณ์ วรวิทย์[1] นางอังคณา ศรีจันทร์[2] นางอัญชลี ธารชัย[3]**

**Tadsamonporn Worawit[*1] Aungkhana Srijun[*2] Anchalee Tarnchai[*3]**

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ (2) ศึกษาคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 เท่ากับ 0.97 และ 0.98 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.49, S.D. = 0.43) (2) คุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 0.43) (3) พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูง (r = 0.688) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ** : พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย คุณภาพการบริการพยาบาล

---

[1] พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อหญิง-เด็ก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

[2,3] พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

**Abstract**

The purposes of this descriptive research were: (1) to examine result - based management behaviors of head nurses, according to the perception of professional nurses, Kalasin hospital, (2) to examine quality of nursing service of professional nurses, and (3) to examine the relationship between result - based management behaviors of head nurses and quality of nursing service of professional nurses.

The samples comprised 105 professional nurses who worked at Kalasin hospital. Questionnaires were used as research tools and consisted of three sections: personal characteristics, result - based management behaviors of head nurses and quality of nursing service of professional nurses. The reliability of the second and the third sections were 0.97 and 0.98 respectively. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson′s product moment correlation coefficient.

The results revealed as follow. (1) Professional nurses rated their perception of result–based management behaviors of head nurses at the highest level. (2) Professional nurses rated their quality of nursing service at the highest level. (3) The result - based management behaviors of head nurses were significantly positive related to quality of nursing service of professional nurses at the high level. ($r = 0.688$, $p < 0.01$)

**Keywords:** Result – based management behaviors of head nurses, Quality of nursing service

**บทนำ**

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงภาครัฐครั้งสำคัญ คือ การปฏิรูประบบราชการ และปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ทำให้มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการในหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบด้านการบริการสุขภาพอย่างมาก รวมทั้งการบริหารจัดการระบบบริการพยาบาล ซึ่งเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของระบบบริการสุขภาพ โดยที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้นำแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก มาใช้แทนแนวคิดการบริหารแบบดั้งเดิมที่คำนึงถึงความพร้อมของงบประมาณ ปริมาณบุคลากร และวัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ (คณะกรรมการดำเนินงานโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน 2548: 7) เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารรัฐกิจให้มีลักษณะเหมือนภาคธุรกิจเอกชน (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2543: 146) โดยมุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน กำหนดยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ พร้อมทั้งสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด คุ้มค่า

หน่วยงานราชการทุกแห่ง จึงต้องบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงาน ตลอดจนข้อตกลงผลงาน (performance agreement) ของหน่วยงานไว้ล่วงหน้าทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกระทรวง กรม สำนัก/ กอง/ ฝ่าย/ งาน และระดับบุคคล เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ภาคราชการทำงานให้ดีขึ้น มีความถูกต้อง รวดเร็วโปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานสูง และมีความรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้เพื่อให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ ในขณะเดียวกันยังเน้นการบริหารต้นทุนเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้วยการปรับลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดวัสดุ อุปกรณ์ ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ใช้จำนวนเจ้าหน้าที่น้อยลง ใช้เวลาในการทำงานน้อยลง มีการปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้งานรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานลง (คณะกรรมการดำเนินงานโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน 2548: 7)

กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบบริการสาธารณสุขทุกระดับของประเทศ ด้วยการจัดตั้งสถานบริการสาธารณสุขระดับต่างๆ เพื่อรับผิดชอบดำเนินการให้บริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพแก่ประชาชน จึงต้องมีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อให้บริการแก่บุคคลที่มาใช้บริการทุกเพศทุกวัย โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการสาธารณสุขที่สำคัญแห่งหนึ่งของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะให้บริการทั้งในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ ขึ้นอยู่กับที่ตั้งและขนาดของโรงพยาบาล

การให้บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพที่ดีได้จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงพยาบาลทุกแห่งจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพบริการ และเสริมสร้างระบบบริหารจัดการด้านสาธารณสุข โดยมีเป้าประสงค์ ด้านประสิทธิผล คือ ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน มีระบบบริหารจัดการหน่วยงานด้านการเงิน/บริหาร/บริการ ที่เข้มแข็ง ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ตามวัย/ตามสมควร ด้านคุณภาพบริการ คือ ประชาชนประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการรักษาและการบริการพยาบาล ด้านประสิทธิภาพ คือ สถานบริการมีระบบสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และด้านพัฒนาองค์กร คือ บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับมีสมรรถนะที่ได้มาตรฐาน มีทัศนคติ มีขวัญกำลังใจที่ดี และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งการบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าวได้จะต้องมีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารจัดการที่หน่วยงานกำกับสนับสนุนการปฏิรูประบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้เสนอให้หน่วยงานภาครัฐทุกส่วนนำไปใช้เป็นหลักในการบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะผู้บริหารการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการจัดบริการพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการ จึงต้องนำการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไปใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ด้วยดี การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย ขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนด

รายละเอียดของตัวชี้วัด การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการให้รางวัลตอบแทน (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2543: 151-152) โดยมีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลดีขึ้น และประหยัด คุ้มค่า (คณะกรรมการดำเนินงานโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน 2548: 1)

ผู้บริหารการพยาบาลที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการพยาบาลแก่ประชาชน คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาลโดยตรงมากกว่าผู้บริหารระดับอื่น และมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายขององค์การสู่การปฏิบัติเป็นผู้เชื่อมระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงาน (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2548 ก: 213) หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการบริหาร วิชาการ และบริการ ในด้านบริหารหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องรับผิดชอบการบริหาร 3 ด้าน คือ การบริหารงานบริการพยาบาลในหน่วยงานให้มีคุณภาพ บริหารบุคลากรในหน่วยงาน และบริหารงานนโยบายทั่วไป (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2539: 32) การบริหารงานที่จะก่อให้เกิดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ คือ การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเน้นการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ต้องการอย่างประหยัดและคุ้มค่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย รวมทั้งความสัมพันธ์ของพฤติกรรมดังกล่าวกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ซึ่งมีการนำมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล ที่ปรับปรุง เป็น 11 มาตรฐานของสำนักการพยาบาล มาใช้ ซึ่งทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพยังต้องทำความเข้าใจในมาตรฐานนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสุขภาพที่ดี

**วัตถุประสงค์**

1. ศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์
2. ศึกษาคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อหาความสัมพันธ์ (descriptive correlation research) ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยใน ซึ่งปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป ในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัย

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร(วิไล กุศลวิศิษฎ์กุล 2549: 5-46) ได้ขนาดตัวอย่าง 126 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และคุณวุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัด การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการให้รางวัลตอบแทน รวมทั้งหมด 34 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ 1-4 คะแนน ตั้งแต่ไม่เคยแสดงพฤติกรรมนั้นเลยถึงมีการแสดงพฤติกรรมนั้นทุกครั้ง

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการพยาบาล 11 ด้าน ได้แก่ การประเมินปัญหาและความต้องการ การวินิจฉัยการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาล การวางแผนจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล การสร้างเสริมสุขภาพ การคุ้มครองภาวะสุขภาพ การให้ข้อมูลด้านสุขภาพ การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และการบันทึกทางการพยาบาล รวมทั้งหมด 71 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ 1-4 คะแนน ตั้งแต่ไม่ปฏิบัติถึงมีการปฏิบัติกิจกรรมนั้นทุกครั้ง

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่นำมาจากการวิจัยของ นางทัศมนภรณ์ บงศรีดา ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป เขต 11 ซึ่งมีค่าความตรง ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 = 0.84 และ 0.95 ตามลำดับ และมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 = 0.96 และ 0.98 ตามลำดับ โดยได้นำมาปรับให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

**การเก็บรวมรวมข้อมูล**

เสนอโครงการวิจัยและเครื่องมือการวิจัยแก่คณะกรรมการวิจัยโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และคณะกรรมการ จัดทำหนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ขออนุมัติผู้อำนวยการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โดยส่งเป็นภาพรวม และการพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจัดทำเอกสารขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัย และเอกสารแสดงการยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม การส่งแบบสอบถามคืนโดยใส่ซองปิดผนึก ไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยไม่เกิดผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม การนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม และการแสดงความยินยอมในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 22-28 กันยายน พ.ศ. 2553 ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 105 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.33 และคำนวณค่าความเที่ยงของแบบสอบถามอีกครั้ง ได้ค่าความเที่ยง

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 = 0.97 และ 0.98 ตามลำดับ

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบและประมวลผลแล้วมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้ คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

**ผลการวิจัย**

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 37.11 ปี (SD = 7.45 ปี) ส่วนมากที่สุดร้อยละ 49.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และส่วนน้อยที่สุดร้อยละ 3.80 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.00 มีสถานภาพสมรสคู่ รองลงมาร้อยละ 30.50 มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.20 มีตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ส่วนมากที่สุด ร้อยละ 28.70 ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยศัลยกรรม รองลงมาร้อยละ 21.80 ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ส่วนมากที่สุดร้อยละ 37.80 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1- 5 ปี รองลงมาร้อยละ 27.60 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี

2. พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.49, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัด ($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X}$ = 3.51, S.D. = 0.44) การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.48, S.D. = 0.48) และการให้รางวัลตอบแทน ($\bar{X}$ = 3.44, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

3. คุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ($\bar{X}$ = 3.72, S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = 0.45)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับคุณภาพการบริการพยาบาลของ

พยาบาลวิชาชีพโดยรวม (r = 0.688) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยรายด้านเกือบทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยที่พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.676) ด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับ (r = 0.646 และ 0.640 ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้รางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโดยรวม (r = 0.534) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**อภิปรายผล**

1.พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.49, S.D. = 0.43) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัด ด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการให้รางวัลตอบแทน ($\bar{X}$ = 3.51, S.D. = 0.44, $\bar{X}$ = 3.53, S.D. = 0.46, $\bar{X}$ = 3.48, S.D. = 0.48 และ $\bar{X}$ = 3.44, S.D. = 0.53 ตามลำดับ) ทั้งนี้เพราะสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนปฏิรูประบบราชการและได้นำแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ โดยมุ่งการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ซึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จึงต้องนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการบริหารงาน องค์กรพยาบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล จึงบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังกำหนดให้รางวัลแก่หน่วยงานที่สามารถบริหารได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ตั้งไว้ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award- TQA) ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2551 (ก) : 4) ประกอบกับโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ยังมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ในส่วนขององค์กรพยาบาลจึงต้องกำหนดผลสัมฤทธิ์ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น จึงต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ซึ่งจะเน้นผลสัมฤทธิ์ ให้มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การปรับปรุงงาน การนำแนวคิดใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทางการพยาบาลเกิดการตื่นตัว และแลกเปลี่ยนการพัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรมเกี่ยวกับการ

ปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2549: 4) จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 77.20 เป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน เฉลี่ย 9.44 ปี (S.D. = 6.93 ปี) รับรู้พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูง ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ การศึกษาของกนกพร ดุสิตกุล (2550) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช รับรู้การดำเนินงานการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย รวมทุกขั้นตอนอยู่ในระดับสูง

2. คุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 0.43) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลทุกด้าน อยู่ในระดับดีมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ($\bar{X}$ = 3.72, S.D. = 0.38) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ การปฏิบัติการพยาบาล ($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = 0.45) ทั้งนี้เพราะ การวัดคุณภาพการบริการพยาบาลครั้งนี้วัดจากคุณภาพการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลหอผู้ป่วยใน ของสำนักการพยาบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล และทำหน้าที่นิเทศการดำเนินงานของโรงพยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่ง (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2551 (ก) : 1) ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานดังกล่าว และได้รับการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยในโดยสำนักการพยาบาล อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการในหอผู้ป่วยจนจำหน่ายออกจากหอผู้ป่วย รวมถึงการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2551 (ก) : 166) มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลที่กระทำอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อความเป็นเลิศที่สามารถรายงานและเทียบเคียงกันสู่ความเป็นสากลได้ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคนอื่นๆ 2543: 35) โดยเฉพาะโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ซึ่งมีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการตั้งคณะกรรมการบริหารงาน และคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่างๆ มีการจัดการอบรม จัดประชุมวิชาการ จัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพการบริการในหน่วยงาน และมีการนำมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลของสำนักการพยาบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้มีคุณภาพการบริการพยาบาลอยู่ในระดับดีมาก นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 77.20 เป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 9.44 ปี จึงมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลสูง ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ใกล้เคียงกันของสุลัดดา พงศ์รัตนามาน (2542) ซึ่งพบว่า การปฏิบัติ

กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการบริการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับดีมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ด้านการบันทึกทางการพยาบาล ด้านการประเมินปัญหาและความต้องการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล ด้านการวางแผนจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง ด้านการวินิจฉัยการพยาบาล ด้านการคุ้มครองภาวะสุขภาพ ด้านการวางแผนการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลและความรู้ด้านสุขภาพ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

3.ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโดยรวม (r = 0.688) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยรายด้านเกือบทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโดยรวม โดยพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.676) ด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับ (r = 0.646 และ 0.640 ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้รางวัลตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปานกลาง (r = 0.534) นี้เพราะกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร 2) การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัด 3) การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน 4) การให้รางวัลตอบแทน (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2543: 151-152) ขั้นตอนการบริหารงานให้มีคุณภาพนั้นจะเริ่มที่การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นการตัดสินใจและวิเคราะห์ล่วงหน้าอย่างรอบคอบในการนำพาองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในอนาคตหรือเพื่อความอยู่รอดขององค์การ (ธนชัย ยมจินดา 2549: 72) ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้บุคลากรมีส่วนร่วม มีการเผยแพร่เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและตรวจสอบได้ โดยวัดใน 4 มิติ ที่สำนักงาน ก.พ. ได้นำเทคนิคบาลานซ์สคอร์การ์ด (balanced scorecard) มาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดคุณภาพ และรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิผลของการดำเนินงาน หลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับคุณภาพของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ แต่กลุ่มตัวอย่างรับรู้พฤติกรรมการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการให้รางวัลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพการบริการพยาบาลโดยรวม (r = 0.688) เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลอย่างต่อเนื่องอยู่แล้วไม่ได้ขึ้นอยู่กับเรื่องการให้รางวัลตอบแทน

เท่านั้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าในปัจจุบันมีการนำระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลสัมฤทธิ์ของงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยและบุคลากรในหน่วยงานจะร่วมกันกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดในการประเมินของแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ทุกคนทราบเป้าหมาย มีการวางแผนช่วยกำกับการดำเนินงาน การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน จะให้ข้อมูลที่นำมาปรับแก้การดำเนินงานให้เป็นไปตามต้องการ ส่วนการให้รางวัลตอบแทนนั้นหากไม่มีความถูกต้องเหมาะสม ยุติธรรมจะส่งผลตลอดไป ผลการศึกษานี้แตกต่างจากการศึกษาของ พันธ์ทิพย์ โกศัลวัฒน์ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า รูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับคุณภาพการบริการพยาบาลจากการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

**ข้อเสนอแนะ**

1.พฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้รางวัลตอบแทน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วย จึงควรมีการพัฒนาพฤติกรรมด้านการให้รางวัลตอบแทนโดยเน้นการให้รางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องศึกษาความต้องการของบุคลากรว่าต้องการรางวัลในรูปแบบใด และกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลตอบแทนอย่างยุติธรรมและชัดเจน เพราะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. คุณภาพการบริการพยาบาลโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยคุณภาพด้านการสร้างเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมสุขภาพน้อยกว่าด้านอื่น จึงควรส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ โดยการให้ความรู้ และพัฒนาทักษะในการสร้างเสริมสุขภาพแก่บุคลากรด้วยการฝึกอบรม โดยเฉพาะการให้ความรู้เกี่ยวกับทางเลือกในการตอบสนองความต้องการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของผู้ป่วยและครอบครัว และการสรุปประเมินและบันทึกผลการสร้างเสริมสุขภาพซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำ

3. ด้านพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับคุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ จึงควรพัฒนาพฤติกรรมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะด้านการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์สูงที่สุด และจะช่วยให้พยาบาลเข้าใจนโยบาย และเป้าหมาย

ของหน่วยงาน ในขณะเดียวกันควรจะพัฒนาด้านการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ให้มีคุณภาพสูงขึ้น

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อคุณภาพการบริการพยาบาล เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดคุณภาพการบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยในของสำนักการพยาบาล ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้ตัวชี้วัดคุณภาพอื่น เช่น ผลลัพธ์ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

**กิตติกรรมประกาศ**

ขอขอบพระคุณพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ นายแพทย์สมคิด สุริยเลิศ ที่ได้ให้โอกาสในการทำการศึกษาครั้งนี้

## เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน (2548) *เทคนิคการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์* กรุงเทพมหานคร กระทรวงศึกษาธิการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539) *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* กรุงเทพมหานคร บริษัทกราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด

_____. (2543) *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* กรุงเทพมหานคร อรุณการพิมพ์

เทอดศักดิ์ พรหมอารักษ์ (2543) "แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการ" *เอกสารประกอบการเรียนวิชาการจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข* พิมพ์ครั้งที่ 2 ขอนแก่น ขอนแก่นการพิมพ์

ธนชัย ยมจินดา (2549) "การวางแผน" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 2 หน้า 54-150 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

_____. (2550) "การวางแผนกลยุทธ์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดองค์การและ*

*ทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 2 หน้า 1-101 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

นิรัตน์ อิมามี (2549) "เครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางการพยาบาล สารสนเทศและสถิติ* หน่วยที่ 4 หน้า 1-66 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร (2550) *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิเชฐ บัญญัติ (2550) "การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์" สาระสังเขป ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 15 สิงหาคม 2550 จาก http://www.bantakhospital.com

พันธ์ทิพย์ โกศัลวัฒน์ (2545) "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ คุณภาพการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2548) "คุณภาพการบริการพยาบาล" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล* หน่วยที่ 6 หน้า 241-305 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

เมธินี จิตติชานนท์ (2547) *การบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ เอกสารประกอบการบรรยายจากหลักสูตรนายอำเภอรุ่นที่ 56 วันที่ 1 ตุลาคม 2547* หน้า 3-6 ณ โรงเรียนนายอำเภอ วิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

รัชดา ตันติสารศาสน์ (2544) "บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการบริการพยาบาล บทความปริทัศน์" *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์* 21, 1 (มกราคม – เมษายน 2544): 57

วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล (2543) *เอกสารสรุปประกอบการบรรยายเรื่อง คุณภาพการพยาบาล* วันที่ 23 เมษายน 2543 ณ อาคารสัมมนา 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

_____. (2549) "การนำเสนอผลการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 8 หน้า 1-82 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

วิไล กุศลวิศิษฏ์กุล (2549) "การสุ่มตัวอย่างและการหาขนาดตัวอย่าง" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางการพยาบาล สารสนเทศและสถิติ* หน่วยที่ 5 หน้า 2-104 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ และอภิญญา จำปามูล (2549) "กลยุทธ์การ

บริหารจัดการระบบบริการพยาบาล" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาศักยภาพระบบบริการการพยาบาล* หน่วยที่ 5 หน้า 1-60 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

Bain, Neville. (1995) *Successful Management*. London: Macmillan Press.

Donnelly, James H., Gibson, James L. Jr. and Ivancevich, John M. (1987). *Perspective on Management*. 6th ed Plano, Texas : Business Publications.

Fitzsimmons, James A., and Fitzsimmons, Mona J. (2006). *Service Management*. n.p. : McGraw – Hill International Edition.