

# การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี

## Continuous Quality Improvement for Service Enhancement of Registered Nurses in Fort Prachaksinlapakom Hospital Udon Thani Province

ธนมณฑชนก เจริญสวัสดิ์ (Thanamontachanok Charoensawat)\* ดร.ประจักษ์ บัวผัน (Dr. Prachack Bouphan)\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ทำการศึกษาจากพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 6 เดือนในโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี จำนวน 85 คน เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง 80 คนโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2551 ถึง 30 มกราคม 2552 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แจกแจงข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศหญิง แรงจูงใจในภาพรวมพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหาร, ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน, ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงานซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านสามารถร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 43.1

### ABSTRACT

This cross-sectional descriptive study aimed to study motivation affecting the continuous quality improvement for service enhancement of Registered Nurses in Fort Prachaksinlapakom hospital Udon Thani province. The systematic random sampling was the sampling technique which randomise from 85 registered nurses in this hospital. Additional, the definition of registered nurses means Registered Nurses work in this hospital greater than 6 months and 80 samples were selected. The questionnaires were used in data collection which were evaluated the content validity by the 3 experts. Moreover, the in depth-interview

\* นักศึกษา หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

from 10 staff who were the key persons who involve with continuous quality improvement for service enhancement. The study was conducted between 1 December 2008 and 30 January 2009. The percentage, average and Standard Deviation were analysed the descriptive data. Moreover, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression were also used for answer the research question.

The study found that the motivated factors and the hygiene factors and the continuous quality improvement for service enhancement of Registered Nurses in Fort Prachaksinlapakom hospital Udon Thani province were high. The support factors in terms of policy and administration, the practical achievement and the hygiene factors in terms of working condition which were 43.1% for incorporate prediction in continuous quality improvement for service enhancement.

**คำสำคัญ :** การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจ

**Key Words :** Continuous Quality Improvement, The motivation

## บทนำ

การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง (The Continuous Quality Improvement Process : CQI) เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรโดยมีขั้นตอนการทำงานเริ่มตั้งแต่การดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ในองค์กร การวางแผน เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างเป็นขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจสอบประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอนของเดมมิ่งเป็นหัวใจของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ วงจรเดมมิ่ง มี 4 ขั้นตอน ที่เปรียบเสมือน 4 ส่วนของวงล้อ ที่หมุนไปเรื่อยๆ สู่ความก้าวหน้าแนวคิดขั้นตอน CQI ประกอบด้วย Plan-Do-Check-Act (PDCA) โดย การวางแผน(Plan) คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น, การปฏิบัติ (Do) คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง, การตรวจสอบ (Check) คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด, การปรับปรุงการดำเนินการ (Act) คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหา

ใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป (วิฑูรย์, 2542) แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพราะผลงานที่ได้ออกมามีคุณภาพและปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความสามารถในการทำงานของผู้นั้น (ปรียาพร, 2544) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎีการ จูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความยอมรับยกย่องนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค่าจูงซึ่งประกอบด้วยเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพในการปฏิบัติงาน สภาพภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม (Herzberg et al, 1990) ในทางการพยาบาลนั้นกระบวนการพัฒนาคุณภาพต้องมีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพหรือกระบวนการแก้ปัญหาต้องอาศัยหลักการทำความเข้าใจกับปัญหา การค้นหาทางเลือกการทดลองวิธีวัดประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่ทำนายทางการจัดการทั้งองค์กร

ขนาดใหญ่และขนาดย่อมคือการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กร (อำนาจ, 2547)ในการจูงใจบุคลากรในองค์กรนั้นว่ามีความสำคัญทั้งต่อองค์กรโดยรวมต่อผู้บริหารและต่อบุคลากรในองค์กร การสร้างความรู้สึกรักมีคุณค่าในตนเองและการเสริมแรงจูงใจให้กับพยาบาลวิชาชีพตลอดจนบุคลากรทุกระดับถือเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน (ชาติชาย, 2552)

โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานีเป็นโรงพยาบาลกองทัพบก ขนาด 200 เตียง สังกัดกระทรวงกลาโหม ตลอดระยะเวลากว่า 32 ปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคมได้มีการพัฒนาด้านต่างๆอย่างต่อเนื่องโดยได้ผ่านการรับรองพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 แสดงให้เห็นว่ามีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไม่หยุดยั้งและถึงแม้ว่าจะผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาแล้ว 3 ครั้งการผ่านการรับรองคุณภาพถือว่าเป็นเรื่องที่ยากต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่ายแต่ทว่าการคงรักษาให้คงอยู่นั้นเป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่าและเพื่อการรักษาและคงไว้ซึ่งระบบการบริการที่มีคุณภาพอีกทั้งพัฒนาระบบงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สิ่งให้เห็นเด่นชัดในภาพรวมของโรงพยาบาลคือมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบมุ่งเน้นการให้บริการโดยผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมีมาตรฐานในการให้บริการ บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสามารถนำความรู้เกี่ยวกับกระบวนการพยาบาล (Nursing Process) ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งได้รับการสนับสนุนและให้การดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหาร จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคมในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional descriptive research) ทำการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคมไม่น้อยกว่า 6 เดือน (ธันวาคม - มกราคม 2552) จำนวนทั้งสิ้น 85 คน ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างในกรณีทราบขนาดประชากร (อรุณ, มานินี, จิราพร และคณะ, 2550) คือ

สูตร

$$n = \frac{NZ^2_{\alpha/2}\sigma^2}{e^2(N-1)+Z^2_{\alpha/2}\sigma^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่าง

$N$  = ประชากรศึกษา ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคมจังหวัดอุดรธานีจำนวน 85 คน

$Z_{\alpha/2}$  = ค่ามาตรฐานใต้โค้งปกติ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ( $Z_{\alpha/2}$  หรือ  $Z_{0.025} = 1.96$ )

$e$  = ค่าความแม่นยำของการประมาณค่าเท่ากับ 0.05 ซึ่งเป็นค่าความแม่นยำของการประมาณค่าที่ผู้วิจัยกำหนด

$\sigma$  = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้จากการทดลองใช้เครื่องมือเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพที่โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์จังหวัดอุบลราชธานี เท่ากับ 0.95

โดย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน

## เครื่องมือในการวิจัย

ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยสร้างจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเชิงเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านและตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.95 ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล, แรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม, การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคมและปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งสิ้น 95 ข้อ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2551 - 30 มกราคม 2552 ทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุบลราชธานี และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในกรณีข้อมูลเชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยผู้วิจัยนัดสัมภาษณ์ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาลค่ายประจักษ์จำนวน 10 คน

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์แล้วนำมาลงรหัสและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่,

ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุดและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient และ Stepwise Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

## สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุบลราชธานี จากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คนในด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพบริการ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยทั้งหมดเป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาอยู่ระหว่าง 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุ 55 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 1 คน มีอายุเฉลี่ย 33 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 7.50 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม น้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระหว่าง 8-12 ปี จำนวน 35 คน มากที่สุด คือ มากกว่า 13 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 โดยมีประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาลเฉลี่ย 6.10 ปี (S.D. = 4.03, Median = 6.0) มีประสบการณ์ผ่านการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และยังไม่มีการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยจำแนกตามลักษณะข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (n = 80)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
อายุน้อยกว่า 25 ปี	10	12.5
อายุ 25-34 ปี	48	60.0
อายุ 35-44 ปี	14	17.5
อายุ 45-54 ปี	7	8.7
อายุ 55 ปี ขึ้นไป	1	1.2
อายุเฉลี่ย 33 ปี Mean = 32.5 ปี S.D. = 7.59 ปี		
อายุน้อยที่สุด 21 ปี		
อายุมากที่สุด 56 ปี		
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	74	92.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	6	7.5
<b>ประสบการณ์การทำงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาล</b>		
<b>ค่ายประจักษ์ศิลปาคม</b>		
น้อยกว่า 3 ปี	28	35.0
3-7 ปี	16	20.0
8-12 ปี	35	43.7
มากกว่า 13	1	1.2
ระยะเวลาเฉลี่ย 6 ปี Mean = 6.1 ปี S.D. = 4.03 ปี		
ระยะเวลาน้อยที่สุด 6 เดือน		
ระยะเวลามากที่สุด 20 ปี		
<b>การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง</b>		
เคย	60	75.0
ไม่เคย	20	25.0

2. ระดับแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี เมื่อพิจารณา ระดับแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยจูงใจมีทั้งหมด 5 ปัจจัยย่อย และปัจจัยค่าจูน มีทั้งหมด 8 ปัจจัยย่อย และพบว่าปัจจัยย่อยทุกตัวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกันคือ มาก ยกเว้นปัจจัยด้าน เงินเดือนและ

ค่าตอบแทน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับปัจจัยจูงใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20), ความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92), ความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.82), การยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานภาพวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ซึ่งเรียงลำดับปัจจัยค่าจูนเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย คือ ด้าน

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมแรงจูงใจ (n=80)

แรงจูงใจ	Mean	S.D.
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>	3.8	0.5
ลักษณะงาน	4.2	0.5
ความสำเร็จในการทำงาน	3.9	0.5
ความรับผิดชอบ	3.8	0.5
การยอมรับนับถือ	3.5	0.5
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.5	0.7
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>	3.8	0.4
สถานภาพวิชาชีพ	4.4	0.5
นโยบายและการบริหาร	3.9	0.5
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.9	0.7
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.8	0.6
สภาพการปฏิบัติงาน	3.8	0.7
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.7	0.5
การปกครองบังคับบัญชา	3.6	0.7
เงินเดือนและค่าตอบแทน	3.2	0.6
<b>รวม</b>	<b>3.8</b>	<b>0.5</b>

นโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.96), ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80), ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.80), ด้านการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับตั้งรายละเอียดในตารางที่ 2

ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก พบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ที่สำคัญ คือ การให้เกียรติ การยกย่องเชิดชู ความชื่นชมในผลงานที่รับผิดชอบ การให้ความสำคัญ การยอมรับและเชื่อมั่น ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ส่วนปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานใน พยาบาลวิชาชีพ คือโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีน้อยเนื่องจากเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหมมีกรอบการเลื่อนตำแหน่ง อีกทั้งมีพยาบาลลูกจ้างชั่วคราวคุณภาพพยาบาลวิชาชีพ

ซึ่งโอกาสการบรรจุเป็นข้าราชการนั้นค่อนข้างยาก ด้านปัจจัยค้ำจุน คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง บรรยากาศในการปฏิบัติงาน เข้าใจเอื้อเอื้อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีการส่งเสริมการคิดเชิงบวกทัศนคติที่ดีในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

3. การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาระดับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.47) กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพเกี่ยวกับ ด้านการแก้ไข ปรับปรุงระบบงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.84 รองลงมาได้แก่ การวัด ทบทวน ตรวจสอบ วิธีการปฏิบัติงานและผลงาน,

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง	Mean	S.D.
การแก้ไข ปรับปรุงระบบงาน	3.81	0.55
การวัด ทบทวน ตรวจสอบ วิธีการปฏิบัติงานและผลงาน	3.79	0.57
การวางระบบ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน	3.77	0.50
การปฏิบัติตามระบบ แนวทางที่กำหนดไว้	3.71	0.49
รวม	3.77	0.47

การวางระบบ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน, การปฏิบัติตามระบบ แนวทางที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.77, 3.75 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก พบว่า ระดับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง คือ การเปิดโอกาสให้พยาบาลมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการวางแผน มีการระดมสมองวางนโยบายในการแก้ปัญหา ร่วมค้นหาแนวทางในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการค้นหาและคัดเลือกหัวข้อในการปรับปรุง การปฏิบัติตามระบบ แนวทางที่กำหนดไว้ การลงมือดำเนินการแก้ไขปัญหา มีการบันทึกข้อมูล แนวทางปฏิบัติและสังเกตการณ์ ร่วมพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการที่ได้กำหนดเอาไว้ในแผน มีการวัด ทบทวนตรวจสอบวิเคราะห์วิธีการปฏิบัติงานและผลจากการแก้ไข ปัญหาติดตามเปรียบเทียบว่าได้ผลเป็นอย่างไรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้การปรับปรุงในเชิงแก้ไขและปรับปรุงปัญหา มีการแก้ไข ปรับปรุงระบบงาน ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ายังไม่ผ่านมาตรฐานและเป็นที่น่าพอใจแล้วจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมและมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

4. คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์

ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ, ประสบการณ์การทำงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ส่วนระดับการศึกษา และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี แรงจูงใจ พบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.705$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) ปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.662$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจรายด้านทุกด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี สำหรับปัจจัย

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม (n = 80)

คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ	การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (r)	p-value
<b>คุณลักษณะส่วนบุคคล</b>		
อายุ	0.347	0.002
ระดับการศึกษา (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)	- 0.199	0.077
ประสบการณ์การทำงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาล (มี)	0.354	0.001
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (มี)	0.039	0.410
<b>แรงจูงใจ</b>	0.705	<0.001
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>	0.662	<0.001
ความสำเร็จในการทำงาน	0.643	<0.001
การยอมรับนับถือ	0.525	<0.001
ลักษณะงาน	0.425	<0.001
ความรับผิดชอบ	0.613	<0.001
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	0.569	<0.001
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>	0.648	<0.001
เงินเดือนและค่าตอบแทน	0.372	<0.001
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.474	<0.001
การปกครองบังคับบัญชา	0.468	<0.001
นโยบายและการบริหาร	0.670	<0.001
สภาพการปฏิบัติงาน	0.53	<0.001
สถานภาพวิชาชีพ	0.354	<0.001
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.417	<0.001
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.471	<0.001

ค้ำจุนในภาพรวม มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.662$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) สำหรับ ปัจจัยค้ำจุน รายด้าน ทุกด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.648$ ,

$p\text{-value} < 0.001$ ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

5. การวิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี และถูกเลือกเข้าในสมการเรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยค้ำจุน

ตารางที่ 5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี (n = 80)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (B)	S.E.	T	P-value
1. ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหาร	0.306	0.348	3.804	<0.001
2. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.321	0.316	3.938	<0.001
3. ปัจจัยด้านสภาพ การปฏิบัติงาน	0.180	0.302	2.877	0.005

ค่าคงที่ = 0.639, F = 37.255, P-value < 0.001, R<sup>2</sup> = 0.595

ด้านนโยบายในการบริหารปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน (p-value < 0.001, p-value < 0.001, p-value = 0.005 ตามลำดับ) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 34.1 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ด้านระดับการศึกษาและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างจากการศึกษาของ อุษณีย์ (2546) ศึกษาวิจัย เรื่อง การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า จำนวนเรื่องของการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ, การศึกษาของ ขวัญราตรี (2544) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโครงการ

พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากการศึกษาวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ถึงปัจจุบันโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี เป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลถึง 3 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 25-34 ปี มีจำนวน 48 คน รองลงมาคือกลุ่มอายุ 45-54 ปี มีจำนวน 14 คน และกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงาน 8-12 ปี มีจำนวนมากถึง 35 คน ซึ่งสามารถอธิบายได้ถึงกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้เป็นกลุ่มที่มีองค์ความรู้สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลมาใช้ในการทำงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และบรรยากาศในการทำงานในองค์กรพยาบาลนั้นเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แบบพี่ดูแลน้อง มีการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

2. แรงจูงใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานีในระดับสูง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านอื่น มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกสอดคล้องกับการศึกษาของการศึกษาของ รติ (2551) ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพ

ชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับการปฏิบัติงาน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัด หนองบัวลำภู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษา ของ สัมพันธ์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มี ผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์ สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคายพบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับ การดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการของเจ้าหน้าที่

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 แรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพ บริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล ค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ถือเป็น สิ่งสำคัญจากงานวิจัยพบว่าส่วนที่ควรได้รับการสนับสนุน คือ ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ปัจจัย จูงใจ คือด้านการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าใน ตำแหน่ง หน้าที่ เพื่อเพิ่มระดับแรงจูงใจของพยาบาล วิชาชีพให้มีขวัญและกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพ บริการอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรให้ความสำคัญกับพยาบาล วิชาชีพให้มีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการวางแผน ค้นหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาแล้วกำหนดเป็นแผน ดำเนินการ และการลงมือ ปฏิบัติตาม ระบบหรือ แนวทางที่กำหนดไว้ ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็น ระบบและต่อเนื่อง ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนา คุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมใน การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาล วิชาชีพและบุคลากรโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยทางการ บริหารและกระบวนการบริหารในการพัฒนาคุณภาพ บริการอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ ศิลปาคม

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย ขอนแก่น ที่ให้ทุนอุดหนุนและส่งเสริมการทำวิทยานิพนธ์ ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา 2551

## เอกสารอ้างอิง

- ขวัญราตรี ไชยแสง. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนิน งานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร- มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาติชาย มาเมือง. 2552. บทสัมภาษณ์. 2 กุมภาพันธ์ 2552.
- ณัฐพล มีพรหม. 2551. แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหาร งานแบบธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนอามัย ในจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. จิตวิทยาการบริหาร งานบุคคล. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542. คุณภาพคือการปรับปรุง . กรุงเทพฯ ฯ : ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิค อุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- รติ บุญมาก. 2551. แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับบัณฑิตศึกษา 2551; ปีที่ 8 (3).
- สัมพันธ์ บัณฑิตเสน. 2551. แรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. และคณะ. 2542. ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อรุณ จิรวัดน์กุล, มาลินี เหล่าไพบูลย์, จิราพร เขียวอยู่ และคณะ. 2550. ชีวสถิติ. พิมพ์: คลังนานาวิทยา. ครั้งที่ 5. ขอนแก่น.
- อำนาจ อีระวนิช. 2547. การจัดการ = Modern management. นนทบุรี : ซี.วี.แอล. การพิมพ์.
- อุษณีย์ ฝ่ายอุปปละ. 2546. การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Herzberg, F. et al . 1993. The Motivation to Work. U.S.A.: Transaction publishers.