

**LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL CLIMATE,
JOB EMPOWERMENT, AND SERVICE QUALITY
MANAGEMENT OF HEAD NURSES IN REGIONAL AND
GENERAL HOSPITALS IN THE CENTRAL REGION**

NATTHAKUN HNUJAK

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE (PUBLIC HEALTH)
MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2005**

**ISBN 974-04-6354-1
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับการบริหารงานคุณภาพ
บริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง
(LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL CLIMATE, JOB EMPOWERMENT,
AND SERVICE QUALITY MANAGEMENT OF HEAD NURSE IN REGIONAL
AND GENERAL HOSPITALS IN THE CENTRAL REGION)

ณัฐกุล หนูจักร 4536264 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : วันเพ็ญ แก้วปาน, Dr P.H., สุรินทร์ กลัมพากร, Ph.D. (Nursing),
ภูษิตา อินทรประสงค์, Ph.D. (Development Administration)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยกลุ่มการพยาบาลจำนวน 274 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลอยู่ในระดับดีและมีแนวโน้มยั่งยืน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับสูง และหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนสามารถร่วมกันอธิบายการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40.9

ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยควรได้รับการสนับสนุนการศึกษา การอบรม ฝึกทักษะการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาล การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ และการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการสร้างสรรค์บรรยากาศการทำงาน จัดโครงสร้างการบริหารงานและมาตรฐานการบริการให้อำนวยต่อการปฏิบัติงาน จัดสรรบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับหอผู้ป่วย รวมทั้งมีการประเมินผลการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

193 หน้า ISBN 974-04-6354-1

LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL CLIMATE, JOB EMPOWERMENT, AND SERVICE QUALITY MANAGEMENT OF HEAD NURSES IN REGIONAL AND GENERAL HOSPITALS IN THE CENTRAL REGION

NATTHAKUN HNUJAK 4536264 PPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING

THESIS ADVISORS: WONPEN KAEWPAN, Dr.P.H., SURINTORN KALAMPAKORN, Ph.D. (Nursing), BHUSITA INTARAPRASONG, Ph.D. (Development Administration)

ABSTRACT

This research aimed to examine the relationships between leadership, organizational climate, job empowerment, and service quality management of head nurses in regional and general hospitals in the central region. The study sample consisted of 274 head nurses working in patient unit. Data were collected using self-administered questionnaire. Descriptive statistics used were percentage, mean, and standard deviation. The analytical statistics comprised Pearson's product moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

Results of the study showed that service quality management of head nurses was very good with sustainable development trend. Leadership of head nurses was at a high level. Transformational leadership and transactional leadership of head nurses were rated in a high level. The organizational climate and job empowerment were at a high level. Leadership, organizational climate and job empowerment were significantly related to service quality management of head nurses ($p < .01$). Transformational leadership, organizational climate, and transactional leadership significantly explained 40.9 % of variation in service quality management of head nurses.

The results of this study suggested that head nurse should be encouraged to improve service quality management, management training, leadership development, and job empowerment. Nurse administrators should create an appropriate nursing department climate, and provide necessary resources in the department. In addition, the nurse administrators should continuously follow up the results of service quality management.

**KEY WORDS: LEADERSHIP / ORGANIZATIONAL CLIMATE /
JOB EMPOWERMENT / SERVICE QUALITY
MANAGEMENT / HEAD NURSE**

193 P. ISBN 974-04-6354-1