

การวิจัยแบบกรณีศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติในองค์การพยาบาล ตลอดจนศึกษาถึงปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และวิธีการแก้ปัญหาในการนำวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติ รวมทั้งศึกษาประโยชน์จาก การนำวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติในองค์การพยาบาล ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล รองผู้อำนวยการพยาบาล ผู้จัดการหอผู้ป่วย พยาบาลระดับปฏิบัติการ และพนักงานผู้ช่วย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติในองค์การพยาบาล จำนวน 20 ราย เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การบันทึกเทป การศึกษาจากเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการนำวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติในองค์การพยาบาล ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การขานรับนโยบายและการถ่ายทอด 2) การอบรมให้ความรู้ 3) การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและกิจกรรม 4) การติดตาม รายงานผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสนับสนุนในการวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติในองค์การพยาบาล ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านผู้นำ 2) ปัจจัยด้านทีมงาน 3) ปัจจัยด้านความรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการนำวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติในองค์การพยาบาล ได้แก่ 1) ด้านระบบข้อมูล 2) ด้านความรู้ 3) ด้านการถ่ายทอด 4) ด้านงบประมาณ 5) ด้านนโยบาย 6) ด้านเวลา 6) ด้านทัศนคติ การศึกษาประโยชน์ของการนำวิธีการแบบดุลยภาพสู่การปฏิบัติ แบ่งออกเป็น ประโยชน์ต่อองค์การ เช่น ถ่ายทอดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ เป็นระบบการสื่อสารภายในองค์การที่มีทิศทางเดียวกัน ทีมงานเข้าใจเป้าหมายขององค์การ มีรูปแบบการประเมินผลลัพธ์ที่ชัดเจน เป็นการสร้างให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ มีการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ประโยชน์ต่อผู้บริหารคือ มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ มีรูปแบบการประเมินคนและผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้มองเห็นภาพรวม และวางแผนได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ประโยชน์ต่อหน่วยงานคือด้านการปฏิบัติงานทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน มีกรอบในการดำเนินงาน บอกคุณภาพที่เป็นรูปธรรมของหน่วยงาน ด้านทีมงานคือทำให้เกิดความสามัคคี ประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานคือ เป็นเครื่องมือในการทำงาน ทำให้งานมีคุณภาพและมีความสุขในการทำงาน

## TE 151504

The purposes of this case study research were to explore the process of inducing Balanced scorecard into implementation in nursing organization, to find out the key success factors as well as its problem and barriers, and benefits of Balanced scorecard implemented in nursing organization. Twenty key informants consisted of nurse director, sub-nurse directors, nurse unit managers, registered nurses and nurse aids. Data were collected by in-depth interviews and archival records documentation. Data were analyzed by content analysis.

The results were as follows; The process of Balanced scorecard to implementation consisted of four major themes, including 1) Management 2) Follow and Evaluation. The key success factors as well as its problem and barriers consisted of six items, including 1)Quality of teamwork 2)Communication and Education 3)Leadership 4)Data bases 5)Policy 6)Benchmarking was been to supportive. The benefits of Balanced scorecard implemented six items, including 1)Translation of strategy 2)Links to performance measurement in nursing organization 3) Tool were improved goal to relation in nursing organization 4)Followed effective performance 5)Administrator had insight for many performances 6) Tool in nursing organization communicated between administrators and personnel within the organization.

The results of study had suggested to effective for implementation of Balanced scorecard in nursing organization, including 1)Leaderships had roles for implementation of Balanced scorecard 2)The preparation of data bases system 3) Collaboration of teamwork