

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ โดยใช้เทคนิคเดลฟายในการรวบรวมความคิดเห็นที่เป็นฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายและแผน กระทรวงสาธารณสุข ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายและแผน สำนักงานพยาบาล หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข หัวหน้าพยาบาลหรือรองหัวหน้าพยาบาลหรือผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน และผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการด้านการบริหารการพยาบาล ทั้งหมดจำนวน 18 ท่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 1

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาทำการถอดเทป แล้ววิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และสรุปเป็นประเด็นสำคัญของบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาล จากนั้นจึงนำเนื้อหาที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์ บันทึกการสัมภาษณ์ และเนื้อหาการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 มาจัดกลุ่มของบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลและองค์ประกอบย่อยในแต่ละบทบาท ได้บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ด้าน แบ่งออกเป็น 12 บทบาท 61 รายการ คือ

1. ด้านบทบาทเฉพาะบุคคล ได้แก่ บทบาทผู้รอบรู้ บทบาทนักคิด และบทบาทผู้เป็นแบบอย่างที่ดี รวม 18 รายการ
2. ด้านบทบาทระหว่างบุคคล ได้แก่ บทบาทภาวะผู้นำ บทบาทนักการเมือง บทบาทผู้ประสานงาน บทบาทผู้สนับสนุนวิชาการ และบทบาทนักประชาสัมพันธ์ รวม 25 รายการ
3. ด้านบทบาทการจัดการ ได้แก่ บทบาทการวางแผน บทบาทการจัดองค์การ บทบาทการอำนวยความสะดวก และบทบาทการควบคุมกำกับ รวม 18 รายการ

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำกลุ่มของบทบาทที่วิเคราะห์ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า ให้นำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert type) ส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดียวกันกับรอบที่ 1 ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 2

ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแต่ละบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาล ตามสูตรการคำนวณหาค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ สำหรับข้อมูลที่มีการแจกแจงความถี่ (Grouped data) (ประคอง กรรณสูต, 2532: 74-76; กานดา พูนลาภทวี, 2530: 48-66) ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ 3 ตารางที่ 4 และตารางที่ 5 โดยแปลความหมายค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ดังนี้

การแปลความหมายค่ามัธยฐาน

ค่ามัธยฐาน	ความหมาย
น้อยกว่า 1.50	บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ มีระดับความสำคัญน้อย
2.50 - 3.49	บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ มีระดับความสำคัญปานกลาง
3.50 - 4.49	บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ มีระดับความสำคัญมาก
4.50 ขึ้นไป	บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ มีระดับความสำคัญมากที่สุด

การแปลความหมายค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความหมาย
ไม่เกิน 1.50	ความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพมีความสอดคล้องกัน
มากกว่า 1.50	ความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพนั้นไม่สอดคล้องกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 3

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามรอบที่ 3 ที่ประกอบด้วยบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาล คำมัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบในรอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดียวกับที่ตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ยืนยันคำตอบอีกครั้ง พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบในกรณีที่คำตอบที่ได้อยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ คำตอบที่ได้ในรอบที่ 3 ผู้วิจัยนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณและการแปลความหมายเช่นเดียวกับแบบสอบถามในรอบที่ 2 ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ 6 ตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 มีความสอดคล้องกันกับข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 และพบว่าอันดับสถิติที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพียงร้อยละ 6.48 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถสรุปงานวิจัยได้ ผู้วิจัยจึงได้ยุติแบบสอบถามในรอบที่ 3

ผู้วิจัยนำบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และมีฐานมีระดับความสำคัญมากที่สุด และมาก คือ มีค่ามัธยฐานเท่ากับหรือมากกว่า 3.50 มาสรุปเป็นบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ ได้ดังนี้

1. บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพด้าน บทบาทเฉพาะบุคคล ประกอบด้วย บทบาทการบริหารงาน 4 บทบาท โดยจำแนกเป็นบทบาทย่อย 24 รายการ ได้แก่

1.1 บทบาทผู้รอบรู้ ประกอบด้วยบทบาทย่อย 6 รายการ จำแนกเป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด 2 รายการ ได้แก่ ผู้รอบรู้การเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานบริการพยาบาล ผู้รอบรู้การใช้ข้อมูลสารสนเทศ และบทบาทที่มีความสำคัญระดับมาก 4 รายการ ได้แก่ ผู้รอบรู้การเปลี่ยนแปลงในประเทศ และต่างประเทศในด้านต่างๆโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพ ผู้รอบรู้การใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นผู้รอบรู้การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางการพยาบาล และมีความรู้เศรษฐศาสตร์ประยุกต์

1.2 บทบาทนักคิด ประกอบด้วยบทบาทย่อย 5 รายการ จำแนกเป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด 4 รายการ ได้แก่ มีความคิดเชิงระบบ มีความคิดเชิงวิเคราะห์ วิเคราะห์ตนเองได้ และมีแนวคิดสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมการปฏิบัติการพยาบาล และบทบาทที่มีความสำคัญระดับมาก 1 รายการ ได้แก่ มีแนวคิดพื้นฐานการเป็นผู้ประกอบการ

1.3 บทบาทผู้เป็นแบบอย่างที่ดี ประกอบด้วยบทบาทย่อย 10 รายการเป็น บทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 10 รายการ ได้แก่ เปิดใจรับฟังความคิดเห็นทั้งทางบวกและ ทางลบ มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีคุณธรรม จริยธรรม มีการแสดงออกอย่างกล้าหาญและ เหมาะสม (Assertiveness) มีความโปร่งใส ยุติธรรม มีการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ การทำวิจัย การ รักษาเอกลักษณ์ของวิชาชีพ มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ มีทัศนคติต่อตนเองในทางบวก เช่น การนับถือ ตนเอง และมีสุขภาพแข็งแรง

1.4 บทบาทนักพัฒนา ประกอบด้วยบทบาทย่อย 3 รายการ เป็นบทบาทที่มี ความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 3 รายการ ได้แก่ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กร มีความ อดทน อดกลั้นต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงานเช่น นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม และ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ปฏิบัติงาน

2. บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพด้าน

บทบาทระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทการบริหารงาน 5 บทบาท โดยจำแนกเป็นบทบาทย่อย 30 รายการ ได้แก่

2.1 บทบาทภาวะผู้นำ ประกอบด้วยบทบาทย่อย 10 รายการ เป็นบทบาทที่ มีความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 10 รายการ ได้แก่ เป็นผู้วิสัยทัศน์ มีความสามารถในการแก้ปัญหา และตัดสินใจ มีความสามารถในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง มีความสามารถในการสื่อสาร เสริมสร้าง บรรยากาศการเรียนรู้ในองค์กร มีความสามารถในการโน้มน้าวผู้ร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาให้ ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย เสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานและ ผู้ได้บังคับบัญชา สร้างบรรยากาศที่เป็นสุขในองค์กร ส่งเสริมการสร้างผู้บริหารรุ่นต่อไป และใช้แรง จูงใจ (Motivation) ทั้งทางบวกและทางลบ

2.2 บทบาทนักการเมือง ประกอบด้วยบทบาทย่อย 5 รายการ เป็นบทบาทที่ มีความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 5 รายการ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถโน้มน้าวผู้เกี่ยวข้อง ภายนอกหน่วยงานให้ดำเนินงานร่วมกันตามเป้าหมาย มีบารมี เป็นนักเจรจาต่อรอง และเป็นนัก Lobby

2.3 บทบาทผู้ประสานงาน ประกอบด้วยบทบาทย่อย 4 รายการ จำแนกเป็น บทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด 2 รายการ ได้แก่ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น ชุมชน ผู้นำชุมชน อบต. อบจ. และประสานการทำงาน (Co-ordinator) กับทีมสหสาขาผู้ให้บริการ บทบาทที่มีความสำคัญระดับมาก 2 รายการ ได้แก่ ประสานการทำงาน การแบ่งปันทรัพยากร การ แลกเปลี่ยนวิชาการกับผู้ให้บริการในเครือข่าย (Network) สถานบริการด้านสุขภาพ และประสาน

ความร่วมมือ (Collaborator) ด้านการทำงานและการแลกเปลี่ยนด้านวิชาการกับผู้ร่วมวิชาชีพในสถาบันต่างๆ

2.4 บทบาทผู้สนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วยบทบาทย่อย 6 รายการ จำแนกเป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด 3 รายการ ได้แก่ สนับสนุนแหล่งข้อมูล ข่าวสารที่ง่ายต่อการสืบค้น ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน และสนับสนุนความร่วมมือในการทำวิจัยกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ บทบาทที่มีความสำคัญระดับมาก 3 รายการ ได้แก่ ส่งเสริมให้มีการนำผลการวิจัยมาใช้ในทางปฏิบัติ (Evidence-based practice) สนับสนุนการทำวิจัยในองค์กร และ สอนให้คำแนะนำ เป็นวิทยากรแก่บุคลากรผู้ร่วมงาน

2.5 บทบาทนักประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยบทบาทย่อย 5 รายการ จำแนกเป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด 4 รายการ ได้แก่ เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลของกลุ่มงานการพยาบาลแก่บุคลากรภายในโรงพยาบาล เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลของกลุ่มงานการพยาบาลแก่บุคลากรภายนอกโรงพยาบาล ประชาสัมพันธ์ผลงานต่างๆของกลุ่มงานการพยาบาล และประชาสัมพันธ์งานบริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป และบทบาทที่มีความสำคัญระดับมาก 1 รายการ ได้แก่ สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

3. บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพด้านบทบาทการจัดการ ประกอบด้วย บทบาทการบริหารงาน 4 บทบาท โดยจำแนกเป็นบทบาทย่อย 24 รายการ ได้แก่

3.1 บทบาทการวางแผน ประกอบด้วยบทบาทย่อย 6 รายการ เป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 6 รายการ ได้แก่ มีการประเมินแผนทั้งในระยะสั้น ระยะยาว และปรับเปลี่ยนแผนตามสถานการณ์ มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คุ่มทุน (Utilization management) ทั้งทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ มีการใช้ข้อมูลต่างๆเพื่อการวางแผน มีการวางแผนเชิงรุก (Proactive) ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด (Marketing oriented) และองค์กร ประกอบทั้งด้านการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ มีการวางแผนการใช้งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (PBBS : Performance based budgeting system) และ มีการกำหนดนโยบายและทิศทางการให้บริการตามนโยบาย

3.2 บทบาทการจัดองค์การ ประกอบด้วยบทบาทย่อย 5 รายการ เป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 5 รายการ ได้แก่ จัดให้มีระบบฐานข้อมูลทางการพยาบาลที่เหมาะสมเพื่อการวางแผนตัดสินใจ และประเมินผล ส่งเสริมบุคลากรทางการพยาบาลในการทำงานเป็นทีมทั้ง

ในและนอกสาขาวิชาชีพ มีการกระจายอำนาจการบริหารสู่ผู้ปฏิบัติงาน (Decentralization) จัดโครงสร้างองค์การที่คล่องตัวในการบริหาร เช่น การจัดองค์การในลักษณะแบนราบ (Horizontal) และมีระบบคณะกรรมการให้คำปรึกษา (Advisory board) ในด้านการบริหารองค์การ

3.3 บทบาทการอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยบทบาทย่อย 7 รายการ เป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 7 รายการ ได้แก่ จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพบริการ (Quality Assurance / Accreditation) จัดระบบบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ สนับสนุนระบบงานที่พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ผู้รับบริการ ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร จัดระบบบริการที่ครอบคลุมองค์รวมของผู้รับบริการ จัดระบบบริการที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับชุมชน และ ปรับระบบบริการให้มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคมากขึ้น

3.4 บทบาทการควบคุมกำกับ ประกอบด้วยบทบาทย่อย 5 รายการ เป็นบทบาทที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดทั้ง 5 รายการ ได้แก่ ส่งเสริมการใช้ตัวชี้วัดประสิทธิผล (Key performance indicators) ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จัดให้มีระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ของงาน มีระบบที่ดีในการตรวจสอบข้อร้องเรียน นิเทศติดตามงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สถานื่อนามัยในความรับผิดชอบ และเป็นผู้นำในการเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล (Grand rounds)

นอกจากนั้นผลการวิจัยพบว่าบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันมี 1 รายการ ได้แก่ บทบาทด้านการจัดระบบบริการที่สนับสนุนภูมิปัญญาไทยและการแพทย์ทางเลือก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย