

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เกี่ยวกับความเป็นเลิศในเชิงบริหารของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน และวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และสามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศในเชิงบริหารของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ตามลำดับความสำคัญ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสหสัมพันธ์ (Correlational research) ซึ่งมีวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน ที่มีขนาดตั้งแต่ 50 เตียงขึ้นไป และหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน ที่มีขนาดตั้งแต่ 50 เตียงขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงโดยเลือกหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนทุกคนที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 50 เตียงขึ้นไป เนื่องจากมีการดำเนินกิจการเบื้องต้น ที่ครบวงจรตามระเบียบของพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พศ.2504 ได้จำนวน 194 คน

ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยคัดเลือกจากหอผู้ป่วยพื้นฐานที่จำเป็นต้องเปิดดำเนินการในทุกโรงพยาบาลจำนวน 4 แผนก คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยห้องตรวจโรค หัวหน้าหอผู้ป่วยห้องฉุกเฉิน หัวหน้าหอผู้ป่วยห้องคลอด และหัวหน้าหอผู้ป่วยห้องผ่าตัด ได้จำนวน 776 คน โดยมีสัดส่วนหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล : หัวหน้าหอผู้ป่วย = 1 : 4

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเกี่ยวกับภูมิหลังของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับความเป็นเลิศในเชิงบริหารของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน

โดยมีวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการยกร่างแบบสอบถาม

ชุดที่ 1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามภูมิหลังของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล และทราบตัวแปรพยากรณ์ในด้านอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งบริหาร และการศึกษาอบรมเพิ่มเติมทางการบริการ

ชุดที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่1 ศึกษาเนื้อหาสาระของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร จากงานวิจัยเรื่อง In search of excellence ของ peter และ waterman (1982) ฉบับสมบูรณ์ซึ่งมีทั้งหมด 8 ด้าน

ขั้นที่2 ยกร่างแบบสอบถาม

1. นำแนวคิดความเป็นเลิศเชิงบริหาร ทั้งทางด้านทฤษฎีและตัวอย่างประสบการณ์มาจำแนกออกเป็น 8 ด้านดังนี้

ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติ

- การได้พูดคุยปรึกษาหารืออย่างไม่เป็นทางการกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยอื่น ๆ
- การได้เข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเพื่อปรึกษาหารือทุกครั้งที่มีปัญหา
- ได้พบปะพูดคุยกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลขณะที่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลลงไปนิเทศที่หอผู้ป่วย
- ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขรวดเร็วขึ้น ภายหลังจากที่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลลงมานิเทศที่หอผู้ป่วย
- ตื่นตัวในการทำงาน ภายหลังจากที่ได้แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ กับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
- ในช่วงนอกเวลาทำงานได้มีการพบปะพูดคุยในชมรม หรือ กลุ่มเพื่อช่วยกันคิดแก้ไขปัญหาปลีกย่อยต่าง ๆ
- การได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานซึ่งยังประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาบริการพยาบาล
- การได้ประเมินผลงานเชิงสร้างสรรค์อย่างกันเองในระหว่างการประชุมต่าง ๆ

- การได้ประเมินผลงานเชิงสร้างสรรค์อย่างกันเองในระหว่างการประชุมต่าง ๆ
- มีคณะทำงานเฉพาะกิจโครงการหรือศูนย์ เพื่อแก้ปัญหาแปลก ๆ ใหม่ ๆ หรือ เป็นปัญหาที่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายใด
- มีการทดลองวิธีปฏิบัติการพยาบาลใหม่ ๆ (แม้ไม่ได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ก็จะไม่ถูกตำหนิจากฝ่ายบริหาร)
- มีการทดลองปฏิบัติการพยาบาลใหม่ ๆ มากมายและทำให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
- การกระตุ้นสนับสนุนให้พยาบาลทำการทดลองวิธีปฏิบัติการพยาบาลใหม่ ๆ เสมอ
- การจำแนกให้เห็นอย่างชัดเจนว่าอะไรคือสิ่งสำคัญและอะไรไม่สำคัญ
- ฝ่ายบริหารมีการสนับสนุนให้มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของฝ่ายบริหาร
- ฝ่ายบริหารกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญในแต่ละปีไม่เกิน 3-5 ข้อ
- ฝ่ายบริหารเน้นว่าผลงานที่ออกมาเป็นผลงานของท่าน

ด้านการมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ

- เป้าหมายหลักในการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ คือ การให้บริการพยาบาลที่เป็นเลิศเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
- มีการอบรมวิชาการภายในอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องในด้านบริการพยาบาล
- พยาบาลทุกระดับเข้ารับการอบรมด้านบริการพยาบาลที่จัดขึ้นและตระหนักว่าคุณภาพบริการพยาบาลเกิดจากการปฏิบัติที่พร้อมเพรียงกันทุกคน
- มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง นำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงบริการพยาบาล
- นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พยาบาล
- มีการสำรวจทัศนคติของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลการทำความเข้าใจกับพยาบาลในเรื่องวิธีการรักษาระดับการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการ
- นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พยาบาล
- มีการสำรวจทัศนคติของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลและการทำความเข้าใจกับพยาบาลในเรื่องวิธีการรักษาระดับการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

- มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการให้ผลตอบแทนที่เกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลที่ดีแก่ผู้รับบริการอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นอยู่เสมอ
- การให้ความสนใจทันทีต่อปัญหาการบริการพยาบาล
- มีการแทรกแซงการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาการบริการพยาบาลโดยไม่คำนึงถึงสายการบังคับบัญชาเพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขลุกล่วงโดยเร็ว
- มีการแก้ไขตลอดเวลาให้ผู้รับบริการได้รับบริการพยาบาลตรงกับความต้องการและความต้องการมากที่สุด
- การพัฒนาบริการพยาบาลให้มีคุณภาพสูงและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- มีการประกันคุณภาพบริการพยาบาลอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการพยาบาลที่ได้รับ
- ย้ำให้เห็นความสำคัญของคุณภาพบริการพยาบาลอย่างไม่หยุดหย่อน
- ใช้คุณภาพเป็นเกณฑ์สำคัญในการประเมินผลงานและการกำหนดผลตอบแทนแก่พยาบาล
- ตรวจสอบคุณภาพบริการพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ (ทำให้สามารถรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการพยาบาลไว้ได้)
- มีการหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด
- ปรับปรุงพัฒนาบริการพยาบาลให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นตลอดเวลา
- นำแนวคอดหลักการของการประกันและควบคุมคุณภาพการพยาบาลมาใช้ในหอผู้ป่วย (เพื่อแก้ไขปรับปรุงการรักษาพยาบาลให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ และไม่มีปัญหาเกิดขึ้น)
- ปลูกฝังให้มีความศรัทธาต่อคุณภาพบริการการพยาบาลไว้สูงมาก (เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องด้านคุณภาพของบริการพยาบาล)
- การกำหนดมาตรฐานของคุณภาพบริการพยาบาลไว้สูงมากเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องด้านคุณภาพของบริการพยาบาล
- มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ วิเคราะห์ความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม แล้วจัดบริการพยาบาลใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม
- การยอมเสียค่าใช้จ่ายและทุ่มเทความพยายามเพื่อให้สามารถจำแนกความแตกต่างของผู้รับบริการได้
- มีการคิดค้นบริการพยาบาลแบบใหม่อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

- การจัดให้ผู้รับบริการได้ แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการพยาบาล และตอบสนองต่อข้อคิดเห็น หรือ การร้องเรียนของผู้รับบริการทุกครั้ง
- การสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเป็นรายงานประจำเดือน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
- การใช้ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันให้มีการคิดค้นรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงบริการพยาบาลให้ดีขึ้น
- การจัดโครงการการวิจัยและพัฒนาด้านบริการพยาบาลใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

ด้านการมีอิสระในการทำงานและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ

- ให้อิสระในการดำเนินงาน โดยการกระจายอำนาจการดำเนินงานอย่างกว้างขวาง
- เปิดโอกาสให้พยาบาลแสดงความคิดเห็นและแสดงฝีมืออย่างเต็มที่
- ได้รับการกระตุ้นให้ทำงานได้อย่างอิสระตามความรู้และความชำนาญ
- การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของของผู้ป่วยทำให้อยากคิดค้นบริการพยาบาลที่แปลก ๆ ใหม่ ๆ
- การสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยและเป็นกันเองให้เกิดพยาบาลนักคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ
- การส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองให้พยาบาลนักคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ สามารถปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี
- ผู้บริหารเป็นตัวอย่างในการเป็นนักคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ
- การให้กำลังใจแก่พยาบาลนักคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ
- การส่งเสริมให้มีโอกาสแสดงฝีมืออย่างเต็มที่ในการคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ
- มีการคิดค้นรูปแบบบริการพยาบาลใหม่ ๆ จำนวนมากอยู่ตลอดเวลาและไม่เคยย่อท้อต่อความล้มเหลว
- จัดหอยุ่ป่วยให้มีขนาดที่เหมาะสมตลอดเวลา และถ้ามีขนาดใหญ่เกินไปก็แยกเป็นหอยุ่ป่วยใหม่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน
- การส่งเสริมให้แต่ละหอยุ่ป่วยแข่งขันในเรื่องการคิดค้นรูปแบบบริการพยาบาลใหม่ ๆ
- การส่งเสริมให้มีการติดต่อพบปะปรึกษางานอย่างเป็นกันเอง เพื่อคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ

- การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพอย่างเพียงพอ ที่ทำให้เกิดการพบปะติดต่อกับสื่อความกันอย่างกว้างขวางและทั่วถึง
- การจัดรายการพิเศษ เพื่อยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีความสามารถในการคิดค้นรูปแบบบริการพยาบาลใหม่ ๆ
- ยอมรับและอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการคิดค้นรูปแบบบริการพยาบาลใหม่ ๆ
- พยาบาลอยู่ในฐานะเพื่อนร่วมงานของแพทย์ ไม่ใช่ผู้ใช้แพทย์
- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ มีความมั่นใจในตนเอง ทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความภูมิใจ
- การให้สิทธิ อำนาจ โอกาส และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- ใครทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน

ด้านการเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยผู้ใต้บังคับบัญชา

- มีการนำภาษาพิเศษมาใช้เพื่อให้เกียรติและให้ความสำคัญแก่ท่าน
- สร้างบรรยากาศแบบครอบครัว
- การเน้นให้ปฏิบัติตามสายบังคับบัญชา เฉพาะในเรื่องที่มีความสำคัญเท่านั้น จะไม่จริงจังกับเรื่องสายการบังคับบัญชา เพื่อต้องการให้สื่อความกันอย่างทั่วถึงในทุกระดับชั้น
- เข้มงวดในเรื่องการคัดเลือกและกลั่นกรองให้ได้พยาบาลที่สามารถทำงานและเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กรได้ดี
- มอบหมายให้พยาบาลใหม่เข้าให้การพยาบาลข้างเตียงก่อนในเบื้องต้น หลังจากนั้นจึงเรียนรู้งานเพิ่มเติมอีก
- มีศูนย์อบรมและพัฒนาการบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มขีดความสามารถของพยาบาล
- แจ้งให้ทราบถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนแจ้งผลปฏิบัติงานให้ทุกคนรับทราบ เพื่อจะได้นำผลการปฏิบัติงานของตนเองไปเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ และเป้าหมายที่วางไว้แล้วทำการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น
- มอบรางวัลที่มีประโยชน์ เพื่อให้พยาบาลเกิดความตื่นตัวและมีกำลังใจที่จะยกระดับการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น

- การมีโครงสร้างแบบองค์กรไม่ชัดเจน เพื่อให้การโอนย้ายพยาบาลในระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างคล่องตัว

- การควบคุมหน่วยงานหรือแผนกไม่ให้มีบุคลากรพยาบาลมารวมกันอยู่ในที่เดียวกันมากเกินไป

ด้านการสัมผัสกับงานและมีความเชื่อมั่นในคุณค่า

- เชื่อว่าบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ คือ เป้าหมายร่วมกันของฝ่ายการพยาบาล

- ท่านได้รับการปลูกฝังอย่างสม่ำเสมอให้ยึดถือและเชื่อมั่นในคุณค่าหรืออุดมการณ์ในการทำงาน

- ท่านเชื่อมั่นในระบบคุณค่าที่ยึดถือร่วมกันในหน่วยงาน

- การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามคุณค่าหรือสิ่งสำคัญที่ท่านยึดถือ

- ท่านจดจำแบบอย่างการยึดถือเชื่อมั่นในระบบคุณค่าจากผู้บังคับบัญชา

- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาสามารถพบปะได้ และเข้าถึง

ได้

1. เป็นผู้ที่มีจินตนาการกว้างไกล

2. มีชื่อเสียงดีในระดับชาติ

3. มีกิจกรรมร่วมกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างคุณค่าในวิชาชีพให้ปรากฏออกมาอย่างเด่นชัด

4. ทำให้บุคลากรทุกระดับชั้นขององค์กรเกิดความประทับใจ

- มีการเผยแพร่ระบบคุณค่าด้วยการใช้เรื่องเล่าหรือเรื่องสมมติ

- การสร้างบรรยากาศของการทำงานให้มีความตื่นเต้น และได้ส่งเสริมให้ทุกคนสนุกสนานกับการทำงาน

สนานกับการทำงาน

- การสร้างค่านิยมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงพยาบาลและจากกลุ่มแพทย์ที่ทำงาน

ด้วย

- การให้ความสำคัญในเรื่องของการรับบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร โดยเฉพาะเรื่องอุดมการณ์และค่านิยม

ด้านการทำแต่ธุรกิจที่เชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง

- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีความเห็นว่าการขยายไปสู่กิจการธุรกิจบริการรูปแบบ

อื่น ๆ จะทำให้ผู้บริหารของกิจการเดิมลาออก และทำให้การดำเนินงานต่อไปยากลำบาก

- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจะสูญเสียเวลาอย่างมากกับกิจการธุรกิจบริการใหม่ๆ จึงทำให้ไม่มีเวลามากพอสำหรับการดูแลธุรกิจบริการพยาบาลเดิม
- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีความเห็นว่าด้านคุณค่ารวมต่าง ๆ เช่น คุณภาพบริการพยาบาล การให้ความสำคัญกับบุคลากร มีความขัดแย้งกับคุณค่ารวมของกิจการธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ที่ขยายไป
- ระบบการบริหารงานที่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ต้องลงไปสัมผัสกับการปฏิบัติงานบริการพยาบาลจริง ๆ ที่ดำเนินอยู่จะนำมาใช้ไม่ได้กับกิจการธุรกิจบริการรูปแบบอื่น ๆ ที่ขยายไม่ได้
- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเลือกขยายกิจการธุรกิจบริการรูปแบบอื่น ๆ ที่มีขนาดเล็ก เพราะบริหารงานได้ง่าย
- กิจการธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ ๆ จะต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแบบใหม่บางอย่างที่จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจบริการพยาบาลหลักที่ดำเนินอยู่
- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลทดลองขยายกิจการธุรกิจบริการรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มขึ้นทีละน้อย โดยไม่ขยายพร้อม ๆ กัน หลายรูปแบบ เพื่อไม่ให้มีปัญหาระด้านการเงิน
- หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่เห็นว่ากิจการธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ มีจุดเด่นบางอย่างที่จะมีประโยชน์ต่อธุรกิจบริการพยาบาลหลักที่ดำเนินการอยู่ ก็จะทำให้ผสมผสานกันตามธรรมชาติ

ด้านการจัดรูปแบบโครงสร้างเรียบง่ายและจำกัดจำนวนบุคลากร

- คณะกรรมการประกอบด้วยพยาบาลในหอผู้ป่วย สำหรับดูแลรับผิดชอบผลงานการดำเนินงานของตนเอง
- การกระจายหน้าที่ของงานด้านการบริหารด้านการบริการด้านวิชาการให้แต่ละสายงานรับไปดำเนินการเอง
- มีงานที่ยังรวมศูนย์ไว้ฝ่ายการพยาบาลน้อยที่สุด เช่น งานกฎหมาย หรืองานวางแผนกลยุทธ์ เป็นต้น
- เมื่อสายงานมีขนาดใหญ่ขึ้น ก็ให้มีการแยกตัวไปตั้งเป็นสายงานใหม่ที่มีอิสระ
- มีหลักเกณฑ์ที่ชี้แนะให้ทราบว่า เมื่อใดจึงจะสามารถตั้งสายงานใหม่ได้
- พยายามที่จะทำให้นักลกรพยาบาลทุกคนได้ทำงานด้านการปฏิบัติการพยาบาลซึ่งเป็นงานที่มีผลต่อการเพิ่มผลงานบริการพยาบาลโดยตรง

- มีนโยบายให้มีการสับเปลี่ยนงานกันระหว่างพยาบาลประจำการของแผนกต่าง ๆ
- มีการลดจำนวนผู้บริหารระดับกลาง และจำนวนชั้นสองการบังคับบัญชาในสายงาน

ด้านปฏิบัติการให้น้อยลง

- รูปแบบโครงสร้างองค์กรมีความเรียบง่ายมั่นคง และไม่เปลี่ยนแปลง
- มีการพัฒนาและรักษาคุณค่าต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาลอย่างจริงจัง
- การยึดถือหลักการว่าเล็กกระทัดรัดเป็นสิ่งที่ดี
- การใช้ระบบประเมินผลงานที่เรียบง่ายและชัดเจน
- มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรอยู่เสมอ แต่ให้ยึดโครงสร้างรูปแบบเดิมไว้ นำระบบเฉพาะกิจ เช่น กรรมการเฉพาะกิจ (Task Force) มาใช้แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ถูกวิธี
- มีการเปลี่ยนแปลงและโยกย้ายตำแหน่งงานต่าง ๆ ตามความจำเป็นที่เกิดขึ้น

ด้านการเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

- ได้รับการปลูกฝังอย่างเข้มงวดให้ยึดถือว่าคุณภาพของการบริการพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญ
- เชื่อมโยงอย่างลึกซึ้งต่อคุณค่าของคุณภาพบริการพยาบาลและยึดถือว่าการให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นหน้าที่ปกติที่ต้องทำ
- ได้รับการการเข้มงวดให้สนใจดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ในเรื่องการจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและคิดค้นบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ

ค้นบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ

- ได้รับการปลูกฝังให้เห็นคุณค่าของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
- ทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารของกันและกันทั้งถึงกันหมดจึงทราบว่ามีใครทำอะไรบ้าง ผลงานเป็นอย่างไร
- ถูกทำให้เชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่เล็กจะมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพมากกว่าหน่วยงานใหญ่มีกลุ่มทำงานเฉพาะกิจที่ประกอบด้วยพยาบาล 8-10 คน
- มีการทดลองปฏิบัติและคิดค้นบริการพยาบาลแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ได้รับการชี้แนะแนวทางปฏิบัติและมีส่วนร่วมในการจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ
- มีการประเมินผลงานแบบไม่เป็นทางการ
- การจัดโครงสร้างองค์กรพยาบาลที่ยืดหยุ่น

- ให้พยาบาลอาสาสมัครทำงานที่ตนเองสนใจ

รวมออกมาเป็นลักษณะภาพรวมของความเป็นเลิศในเชิงบริหารของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

2. ตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้าง และภาษาที่ใช้ในข้อคำถามแต่ละข้อโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน ช่วยตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยผู้วิจัยถือเกณฑ์ให้ความเห็นตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิ 8 ใน 10 ท่าน ถือว่ามีความถูกต้องเชิงโครงสร้างและภาษาที่ใช้

3. หลังจากตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้างและภาษาที่ใช้ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันเกี่ยวกับเนื้อหาที่ใช้ แต่มีการเปลี่ยนผู้วิจัยใช้เนื้อหาที่ผ่านการภาษา ข้อความให้มีความเข้าใจ ชัดเจน เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4. ตรวจสอบแล้ว มาสร้างเป็นแบบสอบถามจำนวน 53 ข้อ โดยมีข้อความเชิงบอกลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบพิจารณาข้อความนั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานในฝ่ายพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและความหมายในแต่ละคำตอบดังนี้

บ่อยมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก เป็นพฤติกรรมและเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นสม่ำเสมอเป็นประจำ (100 %)
บ่อย ๆ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก เป็นพฤติกรรม และเหตุการณ์ที่ปรากฏบ่อยครั้ง (75 %)
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก เป็นพฤติกรรมหรือเหตุการณ์เป็นความจริงที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว (50 %)
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก เป็นพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความจริงเล็กน้อย (25 %)
ไม่เคยเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึก หรือ ไม่เคยปรากฏเหตุการณ์นั้นเลย (0 %)

สรุปแบบสอบถามชุดที่ 2 มีจำนวนทั้งหมด 53 ข้อ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติ ได้แก่ ข้อที่ 1-9

ตอนที่ 2 ด้านการมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ได้แก่ ข้อที่ 10-17

ตอนที่ 3 ด้านการมีอิสระในการทำงานและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ได้แก่ ข้อที่ 18-23

ตอนที่ 4 ด้านการเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ ข้อที่ 24-28

ตอนที่ 5 ด้านการสัมผัสกับงานและมีความเชื่อมั่นในคุณค่า ได้แก่ ข้อที่ 29-38

ตอนที่ 6 ด้านการทำธุรกิจที่เชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ ข้อที่ 39-41

ตอนที่ 7 ด้านการด้านการจัดโครงสร้างเรียบง่าย และจำกัดบุคลากร ได้แก่ ข้อที่ 42-48

ตอนที่ 8 ด้านการเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน ได้แก่ ข้อที่ 49-53

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความตรงและความเที่ยง มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. การหาความตรงเชิงความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อคำถามความเป็นเลิศในเชิงบริหารรายข้อ โดยการหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Correlation Analysis) ในข้อคำถามทั้งหมด 53 ข้อ โดยการหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม โดยใช้เกณฑ์ค่าความสัมพันธ์มากกว่า 0.2 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ แต่ถ้าต่ำกว่าหรือเป็นลบให้ตัดทิ้งไป หรือปรับปรุงข้อคำถามใหม่และสามารถนำไปใช้ได้แบบสอบถามความเป็นเลิศในเชิงบริหารมีคำตอบที่อยู่ในเกณฑ์มีดังนี้

1. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติ จำนวน 9 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 8 ข้อ ข้อที่ใช้ไม่ได้ ข้อ 1

2. ด้านการมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ จำนวน 8 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 7 ข้อ ข้อที่ใช้ไม่ได้ข้อ 11

3. ด้านการมีอิสระในการทำงานและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 6 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 5 ข้อ ข้อที่ใช้ไม่ได้ ข้อ 22

4. ด้านการเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยผู้ได้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 5 ข้อ

5. ด้านการสัมผัสกับงานและมีความเชื่อมั่นในคุณค่าจำนวน 10 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 8 ข้อ ข้อที่ใช้ไม่ได้ ข้อ 30, 31

6. ด้านการทำแต่ธุรกิจที่เชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง จำนวน 3 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 3 ข้อ

7. ด้านการจัดรูปแบบโครงสร้างเรียบง่ายและจำกัดจำนวนบุคลากร จำนวน 7 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 7 ข้อ

8. ด้านการเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน จำนวน 5 ข้อ

ใช้ได้ตามเกณฑ์ 5 ข้อ

2. การปรับปรุงแบบสอบถาม

หลังจากตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้งความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบและแก้ไขข้อคำถาม ปรับข้อคำถามให้มีการให้คำตอบคล้อยกันในแต่ละด้านมากขึ้น ดังนี้

1. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติ ปรับปรุงข้อคำถามดังนี้

ข้อ 1 ปรับการใช้คำให้ชัดเจน เข้าใจง่าย

2. ด้านการมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ปรับปรุงข้อคำถามดังนี้

ข้อ 11 ปรับการใช้คำให้ชัดเจน เข้าใจง่าย

3. ด้านการมีอิสระในการทำงาน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ปรับปรุงข้อคำถามดังนี้

ข้อ 22 ปรับการใช้คำให้ชัดเจน เข้าใจง่าย

4. ด้านการสัมผัสกับงานและมีความเชื่อมั่นในคุณค่าปรับปรุงข้อคำถามดังนี้

ข้อ 30 , 31 ปรับการใช้คำให้ชัดเจน เข้าใจง่าย

3. การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 53 ข้อที่ผ่านการตรวจสอบความตรงมาแล้ว ไปทดลองใช้กับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้าฝ่ายโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 โรงพยาบาลซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 และ 120 คน ตามลำดับ นำมาหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) โดยมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

โดย n = จำนวนข้อคำถาม

Si^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมในแบบสอบถามทั้งฉบับ

และหลังจากนำไปสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชากรแล้ว ได้นำมาหาค่าความเที่ยงตรง
อีกครั้ง ด้วยวิธีเดียวกัน ได้ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ความเป็นเลิศในเชิงปริมาณ

แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ	
	ทดลองใช้ (N =72)	ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง(N =515)
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติ	.9047	.9115
ด้านการมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ	.9061	.9098
ด้านการมีอิสระในการทำงาน และมี	.9040	.9084
ความรู้สึกรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ		
ด้านการเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยผู้ใต้บังคับบัญชา	.9053	.9118
ด้านการสัมผัสกับงาน และมีความเชื่อมั่นในคุณค่า	.9038	.9104
ด้านการทำแต่ธุรกิจที่เชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง	.9048	.9091
ด้านการจัดรูปแบบโครงสร้างเรียบง่ายและจำกัด	.9058	.9083
จำนวนบุคลากร		
ด้านการเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน	.9054	.9095
รวมทั้งฉบับ	.9066	.9115

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

ตัวแปร	ข้อที่	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
ความเป็นเลิศในเชิงบริหาร	1	.094
	2	.282
	3	.384
	4	.281
	5	.586
	6	.530
	7	.346
	8	.353
ด้านการมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ	9	.420
	10	.500
	11	.102
	12	.455
	13	.534
	14	.491
	15	.467
ด้านการมีอิสระในการทำงาน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ	16	.389
	17	.489
	18	.456
	19	.264
	20	.331
	21	.331
	22	.172
	23	.308

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อที่	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	
ด้านการเพิ่มผลผลิตโดยอาศัย	24	.213	
ผู้ได้บังคับบัญชา	25	.474	
	26	.459	
	27	.451	
	28	.445	
	29	.207	
ด้านการสัมผัสกับงานและมีความเชื่อมั่นใน คุณค่า	30	.056	
	31	.182	
	32	.346	
	33	.391	
	34	.373	
	35	.203	
	36	.489	
	37	.432	
	38	.526	
	ด้านการทำแต่ธุรกิจที่เชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง	39	.495
		40	.365
41		.488	
ด้านการจัดรูปแบบโครงสร้างเรียบง่ายและ จำกัดจำนวนบุคลากร	42	.5	
	43	.529	
	44	.482	
	45	.476	
	46	.526	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อที่	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
	47	.530
	48	.535
ด้านการเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน	49	.450
	50	.123
	51	.175
	52	.307
	53	.523

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 194 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชน พร้อมตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด
3. ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและตัวอย่างประชากรหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 10 สัปดาห์ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป
 หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล จำนวน 194 ฉบับ ได้รับคืน 133 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 68.55
 หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 772 ฉบับ ได้รับคืน 515 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.71

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS x (Statistical Package for the social Science Version x) ในการประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลัง ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งบริหาร และการศึกษาอบรมเพิ่มเติมทางการบริหาร ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percent)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นเลิศในเชิงบริหาร ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติ , ด้านการมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการด้านการมีอิสระในการทำงานและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ด้านการเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการสัมผัสกับงานและมีความเชื่อมั่นในคุณค่า การทำแต่ธุรกิจที่เชี่ยวชาญและ เกี่ยวเนื่องด้านการจัดรูปแบบโครงสร้างเรียบง่ายและจำกัดจำนวนบุคลากร และด้านการเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปร ขั้นตอนที่ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหากลุ่มพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเป็นเลิศในเชิงบริหาร โดยมีลำดับขั้นในการคำนวณดังนี้

1. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์ กับ ตัวพยากรณ์ และตัวพยากรณ์ กับ ตัวเกณฑ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน

(Pearson's Correlation Coefficient) และใช้เกณฑ์เทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร,2534)

ค่าระหว่าง ± 0.70 ถึง ± 1.00 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าระหว่าง ± 0.30 ถึง ± 0.69 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าระหว่าง ± 0.00 ถึง ± 0.29 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

2. ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยการทดสอบค่าที

(t - test)

3. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวเกณฑ์

4. ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณโดยทดสอบค่ารวมเอฟ (Overall F - test)

5. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของตัวพยากรณ์ (b1) ในรูปคะแนนดิบ

6. ทดสอบค่า F เพื่อทดสอบว่าค่า b ของตัวพยากรณ์ แต่ละตัวจะส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือไม่

7. หาค่าคงที่ของสมการพหุคูณ
8. สร้างสมการพหุคูณในรูปคะแนนดีบ และคะแนนมาตรฐาน



ศูนย์วิทยพักร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย