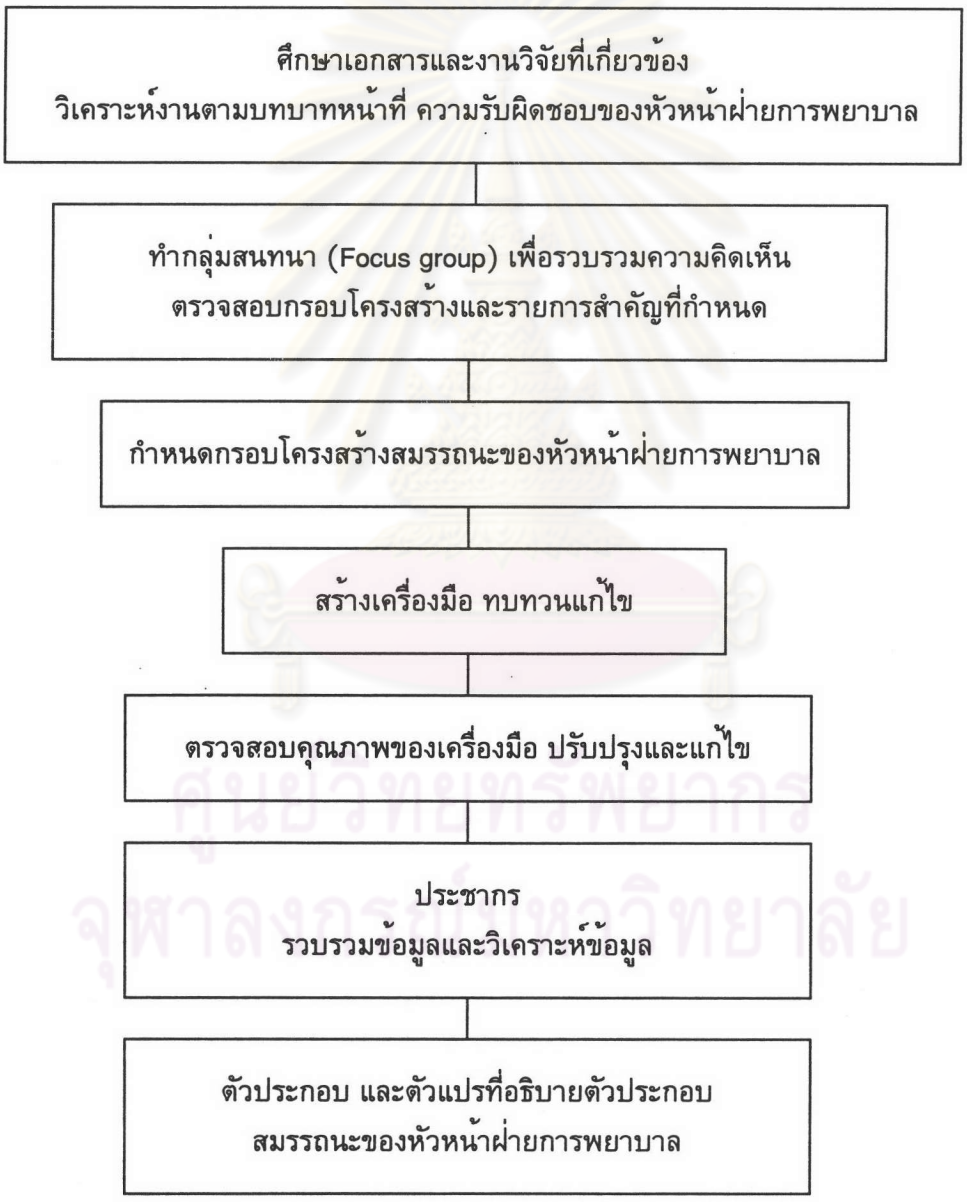
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ที่ใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาตัวประกอบสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ 6 ขั้นตอน ดังนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 1 : การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์งานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

1.1 ศึกษาเรื่องบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณลักษณะและสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพจากตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

1.2 สัมภาษณ์นายแพทย์ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นักวิชาการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลดีเด่น จำนวน 10 ท่าน เพื่อสำรวจความคิดเห็นว่าหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ควรมีสมรรถนะอย่างไร

1.3 จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อเรื่อง และแจกแจงความถี่ และนำมาสังเคราะห์ได้ข้อสรุปเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ และรายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐ ได้สมรรถนะ 7 กลุ่ม ดังนี้

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการจัดระบบงาน
3. ด้านการอำนวยการ
4. ด้านการควบคุม
5. ด้านวิชาการ
6. ด้านการตลาด
7. ด้านภาวะผู้นำ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อย จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัย

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
1. ด้านการวางแผน	1. มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง และมุ่งมั่นในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานให้บรรลุคุณภาพชีวิต โดยถือเป็นหน้าที่สำคัญ และเป็นศูนย์รวมในการจัดบริการสุขภาพ 2 ใช้ความรู้ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการบริหารในฝ่ายการพยาบาล 3. กำหนด พันธกิจ นโยบาย จุดหมาย กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ของฝ่ายการพยาบาลได้สอดคล้องกับนโยบายหลักของโรงพยาบาล 4. จัดทำแผนงานโครงการที่ทำให้งานของฝ่ายการพยาบาลบรรลุจุดมุ่งหมาย 5. สามารถแปลงนโยบายไปสู่กลยุทธ์การดำเนินงาน 6. กำหนดแผนงานโครงการและกิจกรรมในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อให้ประชาชนบรรลุการมีคุณภาพชีวิต 7. มีความสามารถในการพิจารณาจัดอันดับความสำคัญก่อนหลังในการปฏิบัติงาน 8. มีความสามารถที่จะระบุบ่งชี้กลยุทธ์ที่จะนำมาใช้เพื่อให้รับงบประมาณ 9. เข้าร่วมปรึกษาหารือและจัดทำนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานของโรงพยาบาล 10. ปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยจากกรอบแนวคิดของผู้วิจัย (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
2. ด้านการจัดระบบงาน	1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างงานด้านต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล และโครงสร้างขององค์กร 2. จัดทำโครงสร้างการบริหารสายการบังคับบัญชา การประสานงาน การติดต่อสื่อสารของโรงพยาบาล 3. กำหนดคุณสมบัติ ระดับของความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน 4. ร่วมมือในการกำหนดความต้องการกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การเลื่อนขั้น การออกจากงานของบุคลากรพยาบาล เหมาะสมทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ 5. สามารถจัดแบ่งงาน และกำหนดงานที่ต้องการคนที่มีความชำนาญเฉพาะอย่าง 6. จัดทำระบบการสื่อสารภายในฝ่ายการพยาบาลอย่างทั่วถึง 7. จัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงตลอดทั้งองค์กร 8. สามารถในการประมาณการทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ และพัสดุ 9. จัดทำงบประมาณของฝ่ายการพยาบาล ให้มีทรัพยากรเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน 10. สามารถจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยจากกรอบแนวคิดของผู้วิจัย (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
3. ด้านการอำนวยการ	1. สามารถแปลแผนงานในรูปของแนวทางปฏิบัติงานและกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติ 2. จัดหาสวัสดุการสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน 3. สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพยาบาลปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย 4. เตรียมการ และกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรพยาบาล 5. มีทักษะในการเจรจาต่อรอง 6. มีทักษะในการจัดการต่อความขัดแย้ง 7. สามารถทำให้เกิดการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ที่มีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายจัดการกับบุคลากรทางการพยาบาล 8. สามารถติดต่อประสานงาน สร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ (โดยเฉพาะแพทย์) และภายนอกหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม 9. ตรวจเยี่ยมนิเทศการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลอย่างเหมาะสม (เช่น เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ เสนอแนะ ช่วยเหลือ) 10. จัดให้มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และเลือกใช้ข้อมูลชนิดต่าง ๆ 11. สามารถสร้างความร่วมมือการปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยจากกรอบแนวคิดของผู้วิจัย (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	12. สามารถมองเห็นหรือคาดหมายได้ว่าปัญหาอะไรจะเกิดขึ้น
	13. สามารถตัดสินใจหากลวิธีในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วถูกต้อง
	14. มอบหมายงานให้กับบุคลากรพยาบาลอย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ
4. ด้านการควบคุม	1. กำหนดระบบการบันทึกรายงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถควบคุมงานโดยรวมได้ทั้งหมด
	2. กำหนดรูปแบบการตรวจสอบ และประเมินผลงานพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
	3. รักษากฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
	4. จัดระบบการควบคุมการดำเนินงานของบุคลากรในฝ่ายการพยาบาล
	5. กำหนดเกณฑ์ และวิธีการที่เหมาะสมในการพิจารณาความดีความชอบ และการลงโทษ
	6. จัดทำระบบการตรวจสอบการประกันคุณภาพบริการพยาบาล ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้
	7. จัดทำระบบควบคุมการใช้งบประมาณ
5. ด้านวิชาการ	1. ติดตามประเด็นทางการพยาบาลที่เป็นปัจจุบันการปฏิบัติ และแนวโน้มใหม่ ๆ เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการบริหารการพยาบาล
	2. สนับสนุนส่งเสริม ร่วมมือในการทำวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยจากกรอบแนวคิดของผู้วิจัย (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	3. สามารถทำวิจัยได้ 4. สนับสนุนให้บุคลากรทางการพยาบาลนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการบริหารและบริการพยาบาล 5. ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการจัดโปรแกรมการสอนประสบการณ์ด้านบริหารการพยาบาล 6. จัดทำ และจัดพิมพ์งานวิชาการต่าง ๆ (เช่น หนังสือ วารสารคู่มือการปฏิบัติการพยาบาล) 7. เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเผยแพร่ผลงานด้านวิชาการต่าง ๆ (เช่น การอภิปราย สัมมนา) 8. จัดให้การพัฒนาบุคลากรระดับต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ (เช่น ส่งศึกษาต่อเนื่อง อบรมระยะสั้น ประชุมวิชาการ จัดสัมมนา) 9. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาการพยาบาลอย่างลึกซึ้ง
6. <u>ด้านการตลาด</u>	1. สามารถนำแนวคิดด้านการตลาดมาประยุกต์ ใช้ในการบริการพยาบาล 2. จัดให้มีการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วใช้ผลการวิจัยเป็นปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการ 3. จัดบริการพยาบาลใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น ให้สามารถดึงดูดใจผู้รับบริการโดยมุ่งตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยจากกรอบแนวคิดของผู้วิจัย (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	4. จัดบริการพยาบาลแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ หลายระดับให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเป้าหมาย 5. พัฒนาปรับปรุงรูปแบบบริการพยาบาลออกสู่ชุมชนให้ทันสมัยทันต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เช่น การจัดโปรแกรมเยี่ยมบ้าน การจัดพยาบาลพิเศษนอกจากสถานที่ การจัดหน่วยพยาบาลเคลื่อนที่) 6. กำหนดบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอ สำหรับให้บริการที่จะตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ 7. กำหนดให้มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการพยาบาลสะดวกรวดเร็ว 8. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเลือกรับบริการตามค่าบริการก่อนที่จะเข้ารับบริการ 9. สามารถคิดราคาค่าบริการพยาบาลให้เหมาะสมกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับ 10. จัดช่องทางการให้การบริการพยาบาล ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องรอนาน 11. จัดสถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ประทับใจผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสุขสบาย ตลอดจนมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยจากกรอบแนวคิดของผู้วิจัย (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	12. กำหนดรูปแบบ และวิธีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบริการพยาบาลของหน่วยงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน
7. ด้านภาวะผู้นำ	1. เชื่อมั่นในตนเอง
	2. อดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค
	3. ยืดหยุ่น
	4. กล้าคิด ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ
	5. กล้าเสี่ยง
	6. ยุติธรรม
	7. รับฟังความเห็นของผู้อื่นและลูกน้อง
	8. ให้ลูกน้องมีส่วนร่วม
	9. สร้างความสามัคคี ความเป็นปึกแผ่นในหมู่ลูกน้อง
	10. เป็นตัวแทนสร้างภาพพจน์ ที่ดีแก่หน่วยงาน และวิชาชีพ
	11. มีพฤติกรรมที่เหมาะสม ถูกกาละเทศะ
	12. ผลักดันให้งานสำเร็จ
	13. พัฒนาตนเองให้ทันโลกทันสมัยอยู่เสมอ
	14. สร้าง ถ่ายทอดวิสัยทัศน์
	15. กำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงเพื่อให้วิสัยทัศน์เป็นจริง
	16. เป็นแบบอย่างในการยึดถือและปฏิบัติตามค่านิยม
	17. ปลูกฝังค่านิยมที่ยึดถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 2 : การทำกลุ่มสนทนา (Focus group)

ผู้วิจัยได้ทำการ ตรวจสอบความครอบคลุม ความเหมาะสม ความสำคัญและความจำเป็นของกรอบแนวคิด และรายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ในขั้นตอนที่ 1 ด้วยการทำกลุ่มสนทนา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน เพื่อนำมาพัฒนากรอบแนวคิดและรายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เกณฑ์ในการเลือกผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา

1.1 เป็นผู้บริหารโรงพยาบาล ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลไม่น้อยกว่า 5 ปี

1.2 เป็นผู้บริหารของฝ่ายการพยาบาล ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลไม่น้อยกว่า 5 ปี

1.3 เป็นผู้บริหารของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ที่มีประสบ-การณ์ในตำแหน่งไม่น้อยกว่า 5 ปี

2. การรวบรวมข้อมูลจากการทำกลุ่มสนทนา

ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมทำกลุ่มสนทนา ร่วมกันแสดงความคิดเห็นแจกแจงคุณลักษณะ พฤติกรรมและกระบวนการการบริหารของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลว่าจะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ ทางวิชาชีพอะไรบ้าง ผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาตัดสินว่า ความรู้และทักษะใดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติ และร่วมกันระบุตัวประกอบเฉพาะเจาะจง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการทำกลุ่มสนทนามาแจกแจงเนื้อหา โดยแยกตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญทุกคน แล้วนำผลจากการสนทนาไปวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่า ยังคงยืนยันกรอบแนวคิดดังเดิม ทั้ง 7 สมรรถนะ ยกเว้นสมรรถนะด้านการตลาด ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ควรเป็นสมรรถนะด้านการตลาดบริการพยาบาล และมีรายละเอียดของตัวแปรบางตัวเพิ่มขึ้นดังนี้

ตารางที่ 2 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
1. ด้านการวางแผน	1. รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลที่จำเป็นมาใช้ในการวางแผน 2. กำหนดปรัชญา นโยบาย ของฝ่ายการพยาบาลสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล 3. กำหนดพันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย การดำเนินงาน สอดคล้องกับนโยบายหลักของกระทรวง 4. จัดทำแผนงานทั้งระยะสั้น ระยะยาวได้ครอบคลุมทั้งด้านบริหาร บริการ และวิชาการ 5. จัดทำแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6. มีความรู้และจัดทำแผนงบประมาณของฝ่ายการพยาบาล 7. เป็นกรรมการร่วมกำหนดนโยบายของโรงพยาบาล 8. มีความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน
2. ด้านการจัดระบบงาน	1. วิเคราะห์ระบบงานภายในองค์กร 2. สร้างและพัฒนาระบบการดำเนินงานของฝ่ายการพยาบาลที่อิสระ คล่องตัว สอดคล้องกับหน่วยงานหลัก 3. กำหนดโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา สายการประสานงานที่ชัดเจนของฝ่ายการพยาบาล 4. กำหนดคุณสมบัติ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน 5. กำหนดเกณฑ์การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง เลื่อนขั้น ของบุคลากรพยาบาล

ตารางที่ 2 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	6. จัดอัตรากำลังบุคลากรพยาบาลได้เหมาะสม เพียงพอสำหรับให้บริการพยาบาล
	7. จัดสรรทรัพยากร บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุให้แต่ละหน่วยงานอย่างมีหลักการเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
3. ด้านการอำนวยการ	1. พูดเป็น ถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้
	2. มอบหมายงานได้เหมาะกับความรู้ความสามารถของบุคลากรพยาบาล
	3. รับรู้ข้อมูล คัดกรองข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ก่อนการตัดสินใจ
	4. คาดการณ์ปัญหาได้ล่วงหน้า กำหนดปัญหา ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เหมาะสม
	5. ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงาน แก่บุคลากรในหน่วยงาน
	6. นำนโยบายของโรงพยาบาลสู่การปฏิบัติได้
	7. สามารถจูงใจบุคลากรพยาบาลให้ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ
	8. สามารถประสานงานกับทีมสุขภาพ (โดยเฉพาะแพทย์) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	9. มีทักษะในการนำเสนอในที่ประชุมได้อย่างมีเหตุผลและเป็นที่ยอมรับ
	10. กำหนดแนวทางการบริหารงานภายใต้ความขาดแคลนบุคลากรทางการพยาบาบ
	11. ค้นหาความต้องการของบุคลากรแต่ละคน และพยายาม ตอบสนองความต้องการนั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	12. ประสานกิจกรรมกับชุมชน
	13. มีทักษะในการเจรจาต่อรอง
	14. มีทักษะในการจัดการกับความขัดแย้ง
4. ด้านการควบคุม	1. จัดทำมาตรฐานบริการพยาบาล โดยคำนึงถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและมาตรฐานวิชาชีพ
	2. พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
	3. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการพยาบาล
	4. ควบคุมการใช้ทรัพยากร เงิน วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
	5. กำหนดเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ
	6. จัดทำรูปแบบการตรวจสอบระบบงานของฝ่ายการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ด้านวิชาการ	1. ออกแบบงานวิจัย เขียนโครงสร้างวิจัยเพื่อขอรับเงินอุดหนุนและทำวิจัยได้
	2. มีความรู้ความเข้าใจศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย อ่านผลการวิจัยได้และนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนางานด้านการบริหาร บริการ และวิชาการด้านการพยาบาลได้
	3. ให้การสนับสนุน ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในด้านการวิจัย
	4. ส่งเสริม สนับสนุนให้มีกิจกรรมทางวิชาการ เช่น จัดประชุมวิชาการ การออกวารสาร การเขียนบทความทางวิชาการ เป็นต้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ(ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	5. ริเริ่ม ชี้แนะ ชี้นำ และอำนวยการในการทำวิจัยในฝ่ายการพยาบาล
	6. ค้นคว้าและเขียนบทความทางวิชาการได้อย่างถูกต้องตามแบบการเขียนบทความทางวิชาการสามารถตีพิมพ์ในวารสารพยาบาลได้
	7. ทันต่อข่าวสารด้านเศรษฐกิจ สังคม และความรู้ทั่วไปในยุคสื่อสารกว้างไกล สามารถวิเคราะห์และพูดคุยกับบุคคลในวงการต่าง ๆ ได้
	8. ศึกษา ค้นคว้า ติดตามความก้าวหน้าด้านความรู้ เทคโนโลยี และนวกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลเพื่อพิจารณาบริการพยาบาลและถ่ายทอดแก่บุคลากรพยาบาล
	9. สามารถในการนำ และร่วมกลุ่มอภิปราย เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการพยาบาล เช่น เป็นวิทยากร นำอภิปราย เสนอผลงานวิชาการหรือร่วมจัดกิจกรรมทางวิชาการ
	10. มีความรู้ทางด้านสถิติการวิจัย สามารถแปลผลสถิติได้
	11. มีความรู้อย่างลึกซึ้ง และเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพพยาบาล
	12. สามารถจัดหาตำรา เอกสารทางวิชาการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีความทันสมัย
6. <u>ด้านการตลาดบริการพยาบาล</u>	1. ริเริ่ม ส่งเสริมให้มีการทำวิจัยการตลาด (เช่น ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และค้นหาสาเหตุที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ)

ตารางที่ 2 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ(ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	2. ค้นหาความต้องการของผู้รับบริการแล้วปรับปรุงพัฒนาบริการใหม่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม 3. วางแผนการตลาดเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการบริการที่แตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น (เช่น ฝึกอบรมพยาบาลให้เชี่ยวชาญกว่าคู่แข่ง จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สวยงาม สะอาด จัดบริการที่มีอัธยาศัยคล้ายโรงแรม เป็นต้น) 4. พัฒนามาตรฐานบริการพยาบาลที่ใช้ความคาดหวังความต้องการของผู้รับบริการเป็นเกณฑ์ (เช่น การมีอัธยาศรัยไมตรี ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว เป็นต้น) 5. จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดึงดูดใจและสร้างความเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ (เช่น อาคารสถานที่ที่สะอาด สวยงาม เทคโนโลยีทันสมัย พยาบาลแต่งกายสะอาด สวยงาม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ เป็นต้น) 6. จัดบริการเสริม เพื่อเสนอทางเลือกแก่ผู้รับบริการในแผนกที่มีผู้รับบริการมาก (เช่น มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู แจกเครื่องดื่ม มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน การนัดหมายล่วงหน้า มีร้านค้าและบริการอื่น ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ(ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	7. จัดกิจกรรมโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการพยาบาลเพื่อสร้างภาพพจน์ และให้ประชาชนรู้จักและมาใช้บริการพยาบาล (เช่น การบริการนอกสถานที่ การจัดนิทรรศการ การให้สุขศึกษาทางวิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ การจัดทำโสตทัศนูปกรณ์)
	8. มีส่วนร่วมในการกำหนดราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการสามารถจ่ายได้ โดยคุณภาพบริการเหนือกว่าคู่แข่ง
	9. พัฒนาและจัดบริการพยาบาลที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (เช่น บริการที่มีพยาบาลผู้เชี่ยวชาญด้านโรคหัวใจ โรคเรื้อรัง อุบัติเหตุ บริการผู้ป่วยภาวะวิกฤติ เป็นต้น)
	10. กำหนดกลยุทธ์เชิงรุก ในฐานะผู้นำทางการตลาดบริการพยาบาล (เช่น การหากลุ่มผู้รับบริการใหม่ การติดตามเยี่ยมผู้ป่วยถึงบ้านหลังการจำหน่ายจากโรงพยาบาล จัดบริการใหม่ ๆ ก่อนคู่แข่ง)
7. <u>ด้านภาวะผู้นำ</u>	1. แสดงออกว่ามีความเชื่อมั่นในความสามารถของลูกน้อง แล้วมอบอำนาจการตัดสินใจให้
	2. กำหนดจุดมุ่งหมาย แนวทางอย่างกว้าง ๆ ให้โอกาสลูกน้องกำหนดวิธีทำงานเอง
	3. สามารถปรับแบบการนำให้เหมาะสมกับสถานการณ์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป
	4. สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของลูกน้องให้ทุ่มเทความพยายามไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน
	5. สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในตัวลูกน้องที่จะอุทิศตนและทุ่มเทเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 กลุ่มสมรรถนะ / รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	6. สร้างจินตภาพ และกล่าวออกมาอย่างชัดเจนถึงภาพในอนาคต รวมทั้งกลวิธีที่จะทำให้ภาพนั้นเป็นจริง 7. สามารถกระตุ้นให้ลูกน้องเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์อันสูงส่ง และปลูกฝังค่านิยมให้ทุกคนยึดถือร่วมกัน 8. แบ่งปันอำนาจให้ลูกน้อง เปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 9. สร้างแนวร่วมใหม่ ๆ และสร้างทีมงานในการดำเนินงาน 10. ให้ความรัก ความเมตตา เป็นมิตรใจดี 11. เป็นพี่เลี้ยง ถ่ายทอดความรู้ให้โดยไม่ปิดบัง ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อพัฒนาให้ลูกน้องเก่ง 12. ให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย เมื่อลูกน้องทำดี 13. สามารถประเมินสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างถูกต้องแม่นยำ 14. กล้าหาญ กล้าเสี่ยง กล้าพูด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยไม่จำเป็นว่าต้องถูกใจผู้อื่นเสมอไป 15. สามารถใช้รางวัลอย่างเหมาะสมในการจูงใจให้ลูกน้องทุ่มเทในการดำเนินงาน 16. สามารถวินิจฉัยความและลงโทษผู้กระทำผิดตามเหตุและผล 17. เข้าใจถึงความแตกต่างรายบุคคล ค้นหาแรงจูงใจแล้วสนองความต้องการ 18. ปฏิบัติต่อลูกน้องแตกต่างกันตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล 19. พัฒนาลูกน้องให้มีความสามารถมุ่งมั่นที่จะทำงานแล้วมอบหมายงานสำคัญให้ทำ 20. ใช้สุขภาพดีถ้วนเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

ขั้นที่ 3 : การกำหนดกรอบตัวประกอบสมรรถนะและตัวแปรที่อธิบายสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการดำเนินงานในขั้นที่ 1 และ 2 มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดตัวประกอบสมรรถนะ และตัวแปรที่อธิบายสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ประกอบด้วยสมรรถนะที่สำคัญ 7 กลุ่ม คือ

1. สมรรถนะด้านการวางแผน
2. สมรรถนะด้านการจัดระบบงาน
3. สมรรถนะด้านการอำนวยการ
4. สมรรถนะด้านการควบคุม
5. สมรรถนะด้านวิชาการ
6. สมรรถนะด้านการตลาดบริการพยาบาล
7. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่ได้จากการดำเนินงานในขั้นที่ 1 และ 2 มาวิเคราะห์เนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง ทำให้ได้ข้อความที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และกระทัดรัดดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
1. ด้านการวางแผน	1. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลที่จำเป็นมาใช้ในการวางแผนงาน 2. มีความรู้ความเข้าใจสาธารณสุขมูลฐานและใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อบรรลุการมีคุณภาพชีวิตที่มี จปฐ. เป็นเครื่องชี้วัด 3. ใช้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวิทยาการระบาด มาวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อกำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามของฝ่ายการพยาบาล 4. ระดมบุคลากรทุกระดับให้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดหมาย นโยบาย กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ กำหนดแผนงาน โครงการให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลแผนพัฒนาสาธารณสุขแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและความคาดหวังของประชาชน 5. จัดทำแผนงบประมาณ และแผนอัตรากำลังของฝ่ายการพยาบาลให้เพียงพอที่จะปฏิบัติงานตามแผนงานโครงการได้ 6. ปรับปรุงแผนงาน และกลยุทธ์การดำเนินงานให้เหมาะสม ทันการอยู่เสมอ 7. เป็นคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของโรงพยาบาล
2. ด้านการจัดระบบงาน	1. วิเคราะห์งาน แบ่งหน่วยงาน และจัดวางความสัมพันธ์ของระบบงาน ภายในฝ่ายการพยาบาล

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	2. จัดทำโครงสร้างการบริหาร โดยการจัดทำสายการบังคับบัญชา การกำหนดตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ชัดเจน
	3. จัดทำแบบพรรณางานเพื่อกำหนดคุณสมบัติและหน้าที่ รับผิดชอบของบุคลากรพยาบาลทุกตำแหน่ง
	4. กำหนดความต้องการบุคลากร จัดอัตรากำลังบุคลากร พยาบาลได้เหมาะสม เพียงพอสำหรับให้บริการแต่ละหน่วยงาน
	5. กำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ในการบริหารบุคลากรพยาบาล การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น การให้รางวัล การออกจากงาน ของบุคลากรพยาบาล
	6. ปรับปรุงระบบการดำเนินงานของฝ่ายการพยาบาลให้มีความอิสระ คล่องตัว สอดคล้องกับหน่วยงานหลัก
	7. จัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงตลอดทั้งองค์กร
	8. สร้างเครือข่าย หรือแนวร่วมบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการในองค์การพยาบาล
3. <u>ด้านการอำนวยการ</u>	1. ชักจูงให้ผู้ร่วมงานเกิดการร่วมแรงร่วมใจ เต็มใจปฏิบัติงานให้บรรลุจุดหมาย
	2. มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะกับความรู้ ความสามารถของผู้ร่วมงานแต่ละคน
	3. ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ให้เกิดความสะดวก และคล่องตัวในการทำงาน
	4. จัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล กลุ่ม ในฝ่ายการพยาบาลและฝ่ายอื่น ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	5. เจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของฝ่ายการพยาบาล 6. เมื่อถูกละเมิดสิทธิ์ ก็แสดงออกอย่างเหมาะสมในการรักษาสิทธิของฝ่ายการพยาบาล 7. เป็นที่ปรึกษา แนะนำ ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกน้องในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ 8. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของลูกน้อง 9. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดปัญหา ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เหมาะสม 10. ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสาร 2 ทางที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลกับบุคลากรพยาบาล 11. สร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม 12. นำการประชุม และควบคุมการประชุมได้ 13. ลงไปตรวจเยี่ยมที่หอผู้ป่วยเพื่อพบปะหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาล และผู้ป่วยตัวต่อตัว ทำให้ทราบปัญหาที่แท้จริง ของลูกน้อง 14. นิเทศลูกน้องตามความแตกต่างของแต่ละคน และแต่ละสถานการณ์
4. <u>ด้านการควบคุม</u>	1. จัดทำมาตรฐานบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ (มาตรฐานโครงสร้าง มาตรฐานกระบวนการ และมาตรฐานผลลัพธ์) 2. จัดทำรูปแบบการประกันคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานอย่างครบวงจร 3. ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	4. จัดทำรูปแบบการตรวจสอบระบบงานด้านต่าง ๆ ภายในฝ่ายการพยาบาล 5. กำหนดเกณฑ์และหาวิธีที่เหมาะสมในการพิจารณาความดีความชอบ และการดำเนินการทางวินัย 6. จัดทำระบบควบคุมการใช้ทรัพยากร เงิน วัสดุครุภัณฑ์ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด 7. ทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานอย่างมีวินัย ยึดถือระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ 8. ปรับแผนงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และทันต่อการเปลี่ยนแปลง 9. จัดระบบรายงานผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และการปรับปรุงแก้ไข
5. <u>ด้านวิชาการ</u>	1. จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรพยาบาลทุกระดับอย่างต่อเนื่อง (เช่น การจัดประชุมวิชาการ ฝึกอบรม ทั้งระยะสั้น ระยะยาว ศึกษาต่อเนื่องดูงาน ฯลฯ) 2. จัดกิจกรรมส่งเสริมงานวิชาการ (เช่น การจัดประชุมวิชาการเพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการพยาบาล จัดหาจัดทำตำรา คู่มือ วารสาร โสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น) 3. เป็นครู ผู้ฝึก ที่ปรึกษาในการถ่ายทอดความรู้และด้านการบริหารการพยาบาล แก่พยาบาลผู้มีศักยภาพที่จะเป็น ผู้บริหารในอนาคต 4. ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการจัดโปรแกรมการศึกษาอบรม ดูงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่นักศึกษา 5. ริเริ่ม ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความร่วมมือในการทำวิจัย เพื่อพัฒนางานบริการพยาบาล 6. สามารถทำวิจัยได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	7. นำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานด้านบริหาร บริการ และวิชาการ 8. มีความรู้ เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลในสาขาใดสาขาหนึ่ง อย่างลึกซึ้ง 9. นำเสนอผลงานทางวิชาการได้ 10. เขียนตำรา บทความทางวิชาการ ตีพิมพ์ลงในวารสารวิชาการ
6. ด้านการตลาดบริการพยาบาล	1. ริเริ่มส่งเสริมให้มีการวิจัยทางการตลาด (เช่น ศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และค้นหาสาเหตุที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นต้น) 2. กำหนดกลุ่มเป้าหมายและปรับปรุง พัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้ ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม 3. มีความรู้ ความเข้าใจในสภาพการแข่งขันในด้านอุตสาหกรรมการรักษาพยาบาล และสามารถกำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ (เช่น กลยุทธ์การ สร้างความแตกต่างด้านเทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ สถานที่และราคาไม่แพง เป็นต้น) 4. พัฒนามาตรฐานบริการพยาบาลที่ใช้ความคาดหวังความต้องการของผู้รับบริการเป็นเกณฑ์ (เช่น การมีอัธยาศัยความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว เป็นต้น)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	5. จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดึงดูดใจ สร้างความเชื่อถือ แก่ผู้รับบริการ (เช่น อาคาร สถานที่สะอาด สวยงาม เทคโนโลยีทันสมัย พยาบาลแต่งกายสะอาด สวยงาม มี เจ้าหน้าที่เพียงพอ เป็นต้น) 6. จัดบริการเสริม เพื่อเสนอทางเลือกแก่ผู้รับบริการในแผนกที่มีผู้รับบริการมากเกินไป (เช่น มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู แจก เครื่องดื่ม มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน การนัดหมายล่วงหน้า มีร้านค้าและบริการอื่น ๆ) 7. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์บริการพยาบาล เพื่อให้ประชาชน รู้จักและมาใช้บริการพยาบาล (เช่น การบริการนอกสถานที่การจัดนิทรรศการ การให้สุขศึกษาทางวิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ การจัดทำโสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น) 8. นำเทคนิคการบริหารสมัยใหม่ มาใช้ประกอบการตัดสินใจในการจัดบริการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ (เช่น การคำนวณความต้องการทรัพยากรในอนาคตให้มีเพียงพอเมื่อจะใช้ และไม่เหลือตกค้าง การคำนวณจำนวนคิวที่เหมาะสมในการรอคอย การคำนวณสัดส่วนจำนวนผู้มารับบริการ และจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสม เป็นต้น) 9. มีส่วนร่วมในการกำหนดราคาค่าบริการที่ทำให้เกิดความเสมอภาค และความเป็นธรรม 10. พัฒนา และจัดบริการที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (เช่น บริการที่มีพยาบาลผู้เชี่ยวชาญด้านโรคหัวใจ โรคเรื้อรังอุบัติเหตุ ผู้ป่วยภาวะวิกฤติ เป็นต้น)

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	11. กำหนดกลยุทธ์เชิงรุกทางการตลาดบริการพยาบาล เช่น การหากลุ่มผู้รับบริการใหม่ การติดตามเยี่ยมบ้านผู้ป่วยหลังการจำหน่ายจากโรงพยาบาล จัดบริการใหม่ๆ เป็นต้น)
7. <u>ด้านภาวะผู้นำ</u>	1. ริเริ่มในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโดยการบอกสภาพที่ไม่ พึงประสงค์ในปัจจุบัน และสร้างวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ฝ่ายการพยาบาลควรจะเป็นในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์ในยุคใหม่ที่จะทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริง
	2. ใช้คำขวัญ สัญลักษณ์ ภาพ เพลงปลุกใจ หรือบทกลอน ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ที่จะทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริงไปสู่ลูกน้อง เพื่อให้ทุกคนยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกัน
	3. ใช้สุขภาพดีถ้วนหน้าในปี 2543/คุณภาพชีวิต เป็นจุดหมาย ในการทำงานของบุคลากรทุกคนในฝ่ายการพยาบาล
	4. ยึดถือความเป็นธรรม (เน้นการให้บริการแก่ผู้ยากไร้ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเสี่ยง) และความยุติธรรมในสังคม (การรับ ฟังความคิดเห็นของประชาชน การให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจ) แล้วปลูกฝังจริยธรรมนี้ให้ลูกน้องยึดถือเช่นเดียว กับตน
	5. พากเพียร อดทน เมื่อจะทำสิ่งใดก็ทำจนสำเร็จ ทำอย่าง ต่อเนื่อง ไม่ลดละ ไม่ยอมพ่ายแพ้ต่ออุปสรรคใด ๆ ในการ ทำงาน
	6. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง ใกล้ชิดลูกน้อง ทำให้ลูกน้องอบอุ่นสบายใจเมื่อเข้าใกล้
	7. กล้าหาญ กล้าเสี่ยง กล้าคิด กล้าพูด พูดจริง ทำจริง กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	8. พัฒนาลูกน้องให้มีทักษะ และมีความสามารถที่จะดำเนินกลยุทธ์ใหม่ ๆ (เช่น ฝึกอบรมเป็นพี่เลี้ยง ถ่ายทอดความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร บอกปัญหา แนะวิธีทำงาน ริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ให้ทำ ให้อิสระในการทำงาน เป็นต้น) 9. ใช้ทศพิธราชธรรมในการสร้างความรู้รักสามัคคีและความสงบร่มเย็นให้เกิดขึ้นในหมู่ลูกน้อง (ได้แก่ การประพฤติ แต่สิ่งดีงาม เสียสละประโยชน์สุขส่วนตน ซื่อตรงจริงใจ อ่อนโยน เสมอต้นเสมอปลาย พากเพียร ไม่โกรธ ไม่กดขี่เบียดเบียนลูกน้อง ไม่ทำผิดจากทำนองครองธรรม) 10. รับฟังความคิดเห็น ให้เกียรติ ยอมรับความสามารถของลูกน้อง และเปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 11. เมื่อลูกน้องท้อแท้ หมดกำลังใจ ก็สามารถกระตุ้นให้ลูกน้อง เกิดกำลังใจขึ้นมาใหม่ มีความกระตือรือร้น อยากทุ่มเทความพยายาม และอุทิศตนทำงานให้มากกว่าที่คิดไว้ (เช่น พูด และทำให้ลูกน้องเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มองว่า ลูกน้องเป็นคนเก่ง เป็นคนดี ทำให้ลูกน้องเชื่อมั่นว่าเขาจะสามารถทำงานได้สำเร็จ) 12. ริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม วิธีปฏิบัติ การแก้ปัญหา) แบบดั้งเดิมไปสู่วัฒนธรรมที่เหมาะสมกับยุคใหม่ในปัจจุบัน (เช่น เปลี่ยนผู้รับบริการจากผู้ขอเป็นผู้อุปการะคุณ เปลี่ยนกลยุทธ์จากตั้งรับ ไปสู่เชิงรุก เป็นต้น)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	13. ค้นหาระดับความต้องการของลูกน้องแต่ละคน ทำให้ลูกน้องอยากบรรลุความต้องการที่สูงกว่าเก่า (ตามระดับความต้องการของมาสโลว์) แล้วเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้บรรลุความต้องการนั้น ๆ (เช่น ทำให้ลูกน้องซึ่งแต่เดิมทำงานเพียงเพื่อเงินเดือนในการยังชีพ เกิดความต้องการที่จะ ทำงานให้มีชื่อเสียง มีความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น) 14. ให้การเสริมแรงเมื่อลูกน้องทำดี หรือพยายามทำดีแต่ไม่สำเร็จ (เช่น แสดงท่าทีว่ายอมรับ ชมต่อหน้ายกย่องในที่ประชุม ให้รางวัลหรือความดี ความชอบอันควรแก่ความ พยายามของลูกน้อง) 15. บอกลูกน้องว่าถ้าทำงานสำเร็จ เขาจะได้รับรางวัลหรือความดี ความชอบอะไร และเปิดโอกาสให้ลูกน้องเลือกรางวัล หรือความดีความชอบ แล้วชี้แนะวิธีที่จะทำงานให้สำเร็จ ขจัดอุปสรรค และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ลูกน้อง สามารถทำงานได้สำเร็จ 16. ว่ากล่าว ตักเตือนเมื่อลูกน้องทำงานผิดพลาด ความผิดทาง วินัยของลูกน้องจะกระทำด้วยเหตุผลและเมตตาธรรมเป็นหลัก 17. ปลูกฝังค่านิยมให้ลูกน้องยึดถือในการปฏิบัติงานและปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่ลูกน้อง (เช่น ความสามัคคี ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความเสียสละอุทิศตน ความขยันหมั่นเพียร ความเมตตา เป็นต้น) 18. ยืดหยุ่น (แต่ไม่เสียหลักการ) ทำให้ลูกน้องเกิดความคล่องตัว ในการทำงาน

ตารางที่ 3 กลุ่มสมรรถนะ/รายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่ได้จากกรอบแนวคิดของผู้วิจัยและจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะย่อย
	19. กระตือรือร้น ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน พัฒนาตนเองให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา 20. มีสังคมดี มีกาละเทศะ ควบคุมอารมณ์ได้หนักแน่น อดทน อดกลั้น 21. มีน้ำใจ เป็นผู้ให้ 22. มีกลยุทธ์ในการดำเนินงานในภาวะขาดแคลนทรัพยากร (เช่น การจัดอันดับความสำคัญของปัญหา สร้างเครือข่ายเพื่อร่วมใช้ทรัพยากรกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งรัฐและเอกชน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 4 : การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบวัดระดับความสำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 81 ข้อ ลักษณะของแบบวัดแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบวัด เป็นแบบตรวจคำตอบ

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความสำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบวัดประเมินว่า ตัวแปรที่อธิบายสมรรถนะแต่ละสมรรถนะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ตามความรู้สึก การรับรู้ และตามความคิดเห็นของผู้ตอบเอง การให้คะแนนแต่ละข้อมีน้ำหนักตามระดับความสำคัญมากน้อย คือ สำคัญมากที่สุด = 5 คะแนน สำคัญมาก = 4 คะแนน สำคัญปานกลาง = 3 คะแนน สำคัญน้อย = 2 คะแนน สำคัญน้อยที่สุด = 1 คะแนน ซึ่งในแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

สำคัญมากที่สุด (5) หมายถึง หากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีสมรรถนะดังกล่าว จะมีผลต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากที่สุด

สำคัญมาก (4) หมายถึง หากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีสมรรถนะดังกล่าว จะมีผลต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมาก

สำคัญปานกลาง (3) หมายถึง หากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีสมรรถนะดังกล่าว จะมีผลต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลปานกลาง

สำคัญน้อย (2) หมายถึง หากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีสมรรถนะดังกล่าว จะมีผลต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลน้อย

สำคัญน้อยที่สุด (1) หมายถึง หากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีสมรรถนะดังกล่าว จะมีผลต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และมี ประสิทธิผลน้อยที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 5 : การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 การหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามข้อสรุปของผู้เชี่ยวชาญที่ทำกลุ่มสนทนาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาเกี่ยวกับสมรรถนะแต่ละด้าน ตลอดจนรายการสมรรถนะย่อยของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลอีกครั้งหนึ่ง และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษา

5.2 การวิเคราะห์รายข้อ (Corrected item test correlation)

การวิเคราะห์ข้อคำถามสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลรายข้อ โดยการหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item correlation analysis) ของแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และใช้เกณฑ์ค่าความสัมพันธ์มากกว่า 0.2 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ แบบวัดสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลแต่ละด้าน มีข้อคำถามทุกข้ออยู่ในเกณฑ์

5.3 การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบวัด ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงมาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครสวรรค์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรจำนวน 30 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย เพื่อศึกษาปัญหาในการนำไปใช้ และศึกษาความเป็นปรนัยของแบบวัด และนำคำตอบที่ได้มาหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

และหลังจากนำแบบวัดซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรจริงในการวิจัย แล้วจึงนำมาหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีเดียวกัน ได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ค่าความเที่ยงของแบบวัดระดับความสำคัญสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ	
	ทดลองใช้ (N = 30)	ใช้กับประชากร (N = 651)
สมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลทั้งฉบับ	0.9749	0.9795
สมรรถนะด้านการวางแผน	0.8504	0.7976
สมรรถนะด้านการจัดระบบงาน	0.8374	0.8652
สมรรถนะด้านการอำนวยการ	0.9035	0.9243
สมรรถนะด้านการควบคุม	0.9161	0.9127
สมรรถนะด้านวิชาการ	0.8818	0.9046
สมรรถนะด้านการตลาดบริการพยาบาล	0.8877	0.9147
สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ	0.9150	0.9488

ขั้นที่ 6 : ประชากร การรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 <u>ประชากร</u>

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐทั่วประเทศ ที่ดำรงตำแหน่งทางการบริหารมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งสิ้น 164 โรงพยาบาล จำนวน 660 คน

เนื่องจากการวิเคราะห์ตัวประกอบต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ คือ ประมาณ 10 เท่าของตัวแปร หรือมากกว่า (Lindeman, 1980) ในการนี้ผู้วิจัยจึงใช้ประชากรจริงมาศึกษาทั้งหมด เฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนประชากรแยกตามสังกัด

ต้นสังกัด	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล		ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กระทรวงสาธารณสุข	127	77.44	381	76.81
กระทรวงกลาโหม	24	14.63	65	13.10
กระทรวงมหาดไทย	2	1.22	10	2.02
ทบวงมหาวิทยาลัย	7	4.27	28	5.65
กรุงเทพมหานคร	4	2.44	12	2.42
รวม	164	100	496	100

6.2 <u>การเก็บรวบรวมข้อมูล</u>

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

1.1 ผู้อำนวยการกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อขอความร่วมมือไปยังโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป

1.2 ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

1.3 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่งทั่วประเทศในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

1.4 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม และทบวง-มหาวิทยาลัย

2. ผู้วิจัยส่งแบบวัดไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่มีกลุ่มประชากรปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ เพื่อขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลทุกท่านตอบแบบวัด โดยแนบซองติดแสตมป์พร้อมชื่อ ที่อยู่ของผู้วิจัย เพื่อให้ส่งกลับคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ และมีบางแห่งที่ผู้วิจัยขอไปรับคืนด้วยตนเอง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2538 ถึงวันที่ 16 ธันวาคม 2538 รวม 8 สัปดาห์ จำนวนแบบวัดที่ส่งไปทั้งหมด 660 ฉบับ ได้รับทั้งสิ้นคืนรวมทั้งสิ้น 651 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.64 ของแบบวัดที่ส่งไป

3. ตรวจแบบวัดที่ได้รับ คัดเลือกเฉพาะฉบับที่ตอบครบถ้วน สมบูรณ์ สำหรับการวิเคราะห์ ปรากฏว่า แบบวัดทั้ง 651 ฉบับมีความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด

4. นำแบบวัดที่สมบูรณ์ทั้งหมด มาตรวจนับคะแนนตามที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding form) และบันทึกลงในจานแม่เหล็ก (Diskette) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6.3 <u>การวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. แบบวัดตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบวัด ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check list) นำมาแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ และนำเสนอในรูปตาราง และความเรียง

2. แบบวัดตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของรายการสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 ค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อกระทงของแบบวัดทำให้ทราบความคิดเห็นของประชากรที่มีต่อสมรรถนะที่สำคัญของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 ถือว่ากลุ่มประชากรเห็นด้วยว่า ข้อกระทงนั้นเป็นสมรรถนะที่สำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 ถือว่ากลุ่มประชากรเห็นด้วยว่า ข้อกระทงนั้นเป็นสมรรถนะที่สำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 ถือว่ากลุ่มประชากรเห็นด้วยว่า ข้อกระทงนั้นเป็นสมรรถนะที่สำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 ถือว่ากลุ่มประชากรเห็นด้วยว่า ข้อกระทงนั้นเป็นสมรรถนะที่สำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 ถือว่ากลุ่มประชากรเห็นด้วยว่า ข้อกระทงนั้นเป็นสมรรถนะที่สำคัญน้อยที่สุด

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อ เพื่อชี้ให้เห็นถึงการกระจายของความคิดเห็นของประชากร ที่มีต่อสมรรถนะที่สำคัญของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ

3. วิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ SPSS^{x} ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวโดยใช้สูตรของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient แสดงออกในรูปเมตริกสัมพันธ์ พร้อมทั้งทดสอบความมีนัยสำคัญของเมตริกสหสัมพันธ์

3.2 นำตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นอย่างมีนัยสำคัญไปสกัดตัวประกอบ (Factor extraction) โดยวิธีตัวประกอบหลัก (Principal component factor analysis)

3.3 หมุนแกนตัวประกอบแบบ ออร์โธโกนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวริแมกซ์ (Varimax) ผู้วิจัยพิจารณาตัวประกอบตามเกณฑ์ที่ว่า ตัวประกอบสำคัญนั้นต้องมีค่าไอเกนมากกว่า หรือเท่ากับ 1.0 และมีตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบนั้น ๆ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยในแต่ละตัวแปรต้องมีค่าน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป (Comray, 1973 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2532)

3.4 แปลผลการวิเคราะห์ตัวประกอบและกำหนดชื่อตัวประกอบ

3.5 นำผลการวิเคราะห์ตัวประกอบเสนอในรูปตารางและความเรียง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย