

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี การวิเคราะห์ชี้แนวความคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร 4 องค์ประกอบ คือ 1) การสร้างทีมงาน 2) การกระจายอำนาจ 3) การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และ 4) การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ การวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 เอกสาร สิ่งพิมพ์ ได้แก่

1.1 เอกสารของกลุ่มงานการพยาบาล คือ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล

1.2 เอกสารด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานการพยาบาล การบริหารงานวิชาการและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารของกลุ่มงานการพยาบาลจำแนกได้ 6 ประเภท คือ

1.2.1 คู่มือ ได้แก่

- 1) คู่มือการบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 2) คู่มือการปฐมนิเทศงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 3) คู่มือการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 4) คู่มือการบริหารงานของหน่วยงาน
- 5) คู่มือการปฐมนิเทศงานของหน่วยงาน
- 6) คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

### 1.2.2 แผนงาน/โครงการ ได้แก่

- 1) แผนงาน/โครงการประจำปีของกลุ่มงานการพยาบาล
- 2) แผนงานระยะยาวของกลุ่มงานการพยาบาล
- 3) แผนงาน/โครงการประจำปีของหน่วยงาน
- 4) แผนงานระยะยาวของหน่วยงาน
- 5) แผนงาน/โครงการของคณะกรรมการ
- 6) แผนงาน/โครงการของคณะอนุกรรมการ
- 7) แผนงาน/โครงการในโครงการ พยส.

### 1.2.3 แผนปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) แผนปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 2) แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- 3) แผนปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
- 4) แผนปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการ
- 5) แผนการจัดประชุมวิชาการของกลุ่มงานการพยาบาล
- 6) แผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรของกลุ่มงานการพยาบาล
- 7) แผนสนับสนุนสถานศึกษาในการฝึกอบรม ติวงาน ของบุคลากร  
ทางด้านสาธารณสุข
- 8) แผนการนิเทศงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 9) แผนการปฐมนิเทศงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 10) แผนการจัดอัตรากำลังบุคลากรของกลุ่มงานการพยาบาล

### 1.2.4 คำสั่ง ได้แก่

- 1) คำสั่งการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรให้ดำรงตำแหน่ง
- 2) คำสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการ
- 3) คำสั่งการแต่งตั้งคณะทำงาน
- 4) คำสั่งการแต่งตั้งอนุกรรมการ

### 1.2.5 ประกาศ ได้แก่

- 1) ประกาศของโรงพยาบาลปทุมธานี
- 2) ประกาศของกลุ่มงานการพยาบาล
- 3) ประกาศของหน่วยงาน

### 1.2.6 รายงาน ได้แก่

- 1) รายงานประจำปีของโรงพยาบาลปทุมธานี
- 2) รายงานประจำปีของกลุ่มงานการพยาบาล
- 3) รายงานการประชุมของกลุ่มงานการพยาบาล
- 4) รายงานการประชุมของหน่วยงาน
- 5) รายงานการประชุมของคณะกรรมการ
- 6) รายงานการประชุมของคณะอนุกรรมการ
- 7) รายงานการนิเทศงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 8) รายงานของผู้ตรวจการพยาบาล

การวิเคราะห์ในงานวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์จากเอกสารทั้งหมดของทุกหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาลรวมจำนวนทั้งสิ้น 38 รายการ

กลุ่มที่ 2 บุคคล คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี

#### 2.1 ผู้ให้บริการ

2.1.1 ผู้บริหารหน่วยงาน สัมภาษณ์จากผู้บริหารของหอผู้ป่วยใน 9 คน และผู้บริหารของหน่วยงานทั่วไป 8 คน รวม 17 คน

2.1.2 ผู้ปฏิบัติงาน สอดถามจากข้าราชการที่ไม่ได้ทำหน้าที่ผู้บริหารของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานที่เป็นลูกจ้าง รวม 231 คนแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- 1) หอผู้ป่วยใน สอดถามจาก ข้าราชการจำนวน 96 คน ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 52 คน พยาบาลเทคนิค 44 คน และลูกจ้างจำนวน 18 คน ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ 5 คน พนักงานทำความสะอาดและพนักงานเบล 13 คน
- 2) หน่วยงานทั่วไป สอดถามจาก ข้าราชการจำนวน 88 คน ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 62 คน พยาบาลเทคนิค 24 คน เจ้าหน้าที่พยาบาล 2 คน และลูกจ้างจำนวน 39 คน ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 12 คน พนักงาน

ท่าความสะอาด และพนักงานเปล 27 คน

การวิเคราะห์ครั้งนี้วิเคราะห์จากจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 258 คน ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานีตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปและไม่อยู่ในระหว่างการลาประเภทต่าง ๆ คือ ลาป่วย ลาคลอดบุตร ลาเพื่อประกอบพิธีทางศาสนา และลาศึกษาอบรม เกิน 3 เดือน รวม 10 คน คิดเป็นตัวอย่างประชากรที่ใช้วิเคราะห์เป็นผู้บริหารหน่วยงาน 17 คน และผู้ปฏิบัติงาน 231 คน

## 2.2 ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ สอดถามจาก ผู้ให้บริการที่มารับบริการของทุกหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็นผู้ช่วยนอกเฉลี่ยวันละ 560 รายและผู้ให้บริการที่เป็นผู้ช่วยในที่รับไว้ในหอผู้ป่วยสามัญ 7 แห่ง หอผู้ป่วยพิเศษ 2 แห่ง รวมผู้ให้บริการเฉลี่ยวันละ 221 ราย รวมผู้ให้บริการของทุกหน่วยงานเฉลี่ยวันละ 781 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มจากประชากร 781 ราย คำนวณจากขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamanae ที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 250 ราย จำแนกเป็นผู้ให้บริการที่เป็นผู้ช่วยนอกที่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 150 ราย และผู้ให้บริการที่เป็นผู้ช่วยใน ที่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง หรือพักอยู่ในหอผู้ป่วยในขณะที่เก็บข้อมูล มากกว่า 3 วัน จำนวน 100 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 4 ชุด ดังนี้

**ชุดที่ 1** แบบวิเคราะห์ ปรวิษญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานกลุ่มงานการพยาบาล และระบบการบริหารทางการพยาบาลในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ

1.1 ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือการวิเคราะห์ที่มีลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบความสำคัญ ของแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ

1.2 การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน คือ

1.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่องการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)

1.2.2 ศึกษาความหมายและคำสำคัญของคำว่า การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ

1.2.3 ยกย่องคำสำคัญในแบบวิเคราะห์ที่คำสำคัญของทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ องค์ประกอบละ 14 คำ

1.2.4 หาความตรงในแบบวิเคราะห์โดย นำแบบวิเคราะห์ที่ยกย่องไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน เพื่อตรวจสอบคำสำคัญ ภาษาของคำสำคัญที่ใช้เพื่อสื่อถึงคำว่า การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบวิเคราะห์ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ คือ ปรับลดคำสำคัญการสร้างทีมงาน และคำสำคัญการกระจายอำนาจลงอย่างละ 1 คำ

1.2.5 การหาความเที่ยง ( Reliability) ของแบบวิเคราะห์โดย นำแบบวิเคราะห์ที่มีความตรงไปลองใช้วิเคราะห์ ปรักษา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงาน ที่สำนักงานของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ผลการลองใช้พบว่า คำสำคัญที่ยกย่องสามารถใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ คือ พบคำสำคัญที่ใช้ในแบบวิเคราะห์กำหนดไว้ในเอกสารที่กำหนดปรักษา เป้าหมาย นโยบายการดำเนินงาน และในเอกสารด้านการบริหารงาน ซึ่งสามารถสื่อถึงองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

**ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ ผู้บริหาร** เกี่ยวกับระบบการบริหารทางการพยาบาล ใน การบริหารงานทั่วไป ด้านการบริการและวิชาการ ในองค์ประกอบของ การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ

2.1 ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ที่จะสัมภาษณ์ผู้บริหารใน 3 ด้านคือ ด้านการบริหาร ด้านการบริการ และด้านวิชาการ แบบสัมภาษณ์แต่ละด้านใช้สัมภาษณ์ กิจกรรมการบริหารที่ครอบคลุมองค์ประกอบการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรทั้ง 4 องค์ประกอบ จากการสัมภาษณ์เมื่อมีการปฏิบัติ ใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ปฏิบัติ และเมื่อไม่มีการปฏิบัติใส่ เครื่องหมาย x ในช่อง ไม่ปฏิบัติที่ตรงกันกับข้อนี้ ๆ

2.2 การสร้างแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน คือ

2.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่องการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)

2.2.2 ศึกษาความหมายของคำว่า ระบบการบริหารทางการแพทย์ การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ

2.2.3 ยกร่างแบบสัมภาษณ์ ระบบการบริหารทางการแพทย์แบ่งเป็น ด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานการพยาบาล และการบริหารงานวิชาการ จำแนกตาม 4 องค์ประกอบคือการสร้างทีมงาน 32 ข้อ การกระจายอำนาจ 27 ข้อ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล 27 ข้อ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ 35 ข้อ ให้คะแนนเมื่อมี/ปฏิบัติในหน่วยงานให้คะแนน = 1 และไม่มี/ไม่ปฏิบัติในหน่วยงาน ให้คะแนน = 0 ใช้เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ (ดัดแปลงจาก ประคอง กรรณสูต, 2535)

	คะแนน	ความหมาย
ร้อยละ	90.0 - 100.0	หมายถึง เป็นการปฏิบัติใน ระดับมากที่สุด
ร้อยละ	70.0 - 89.9	หมายถึง เป็นการปฏิบัติใน ระดับมาก
ร้อยละ	50.0 - 69.9	หมายถึง เป็นการปฏิบัติใน ระดับปานกลาง
ร้อยละ	30.0 - 49.9	หมายถึง เป็นการปฏิบัติใน ระดับน้อย
ร้อยละ	≤ 29.9	หมายถึง เป็นการปฏิบัติใน ระดับน้อยที่สุด

2.2.4 หาความตรงในแบบสัมภาษณ์โดย นำแบบสัมภาษณ์ ที่ยกร่างไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน เพื่อตรวจสอบเนื้อหา สาระ ภาษา และประโยคที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมงานด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานการพยาบาล และการบริหารงานวิชาการ ที่จำแนกเป็นองค์ประกอบ การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญคือ รวมข้อและตัดข้อความบางส่วนที่มีความหมายใกล้เคียงกันออก เมื่อปรับปรุงแล้วมีแบบสอบถามในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน 19 ข้อ การกระจายอำนาจ 12 ข้อ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล 12 ข้อ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ 31 ข้อ

2.2.5 การหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์โดย นำแบบสัมภาษณ์ไปลองใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลพระพุทธบาท

จังหวัดสระบุรี จำนวน 11 คนโดยสัมภาษณ์ 2 ครั้งห่างกัน 1 สัปดาห์ และนำมาหาความเที่ยงโดยใช้สูตรการหาความเที่ยงของเพียร์สัน (Reliability ของ Person Product Moment Coreation) ได้ค่าความสัมพันธ์ .98

**ชุดที่ 3** แบบสอบถามผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาล ในหน่วยงานต่าง ๆ ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

3.1 ลักษณะเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามใช้สอบถามผู้ให้บริการมี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามกิจกรรมการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ (ดัดแปลงจาก ประคอง กรรณสูต, 2528)

คะแนน	ความหมาย
5	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นประจำทุกครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 100
4	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน มากแต่ไม่ทุกครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 75
3	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน บ่อยครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 50
2	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นบางครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 25
1	= ไม่มีการปฏิบัติในหน่วยงาน หรือคิดเป็น ร้อยละ 0

#### เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยระดับกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานองค์ประกอบ การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2535)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับน้อยที่สุด

### ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.2 การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน คือ

3.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เรื่องการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)

3.2.2 ศึกษาความหมายของคำว่า การบริการพยาบาล การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ

3.2.3 ยกร่างแบบสอบถามการบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล ให้ครอบคลุมใน 4 องค์ประกอบคือ การสร้างทีมงาน 12 ข้อ การกระจายอำนาจ 12 ข้อ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล 13 ข้อ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ 19 ข้อ

3.2.4 หาความตรงในแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ยกร่างไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เพื่อตรวจสอบเนื้อหา สาระ ภาษาและประโยคที่ใช้ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมทั้ง 4 องค์ประกอบ ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญคือ เพิ่มองค์ประกอบการสร้างทีมงานเป็น 13 ข้อ และปรับลดในองค์ประกอบการกระจายอำนาจ เป็น 8 ข้อ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลเป็น 8 ข้อ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการเป็น 14 ข้อ

3.2.5 การหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามการบริการพยาบาลโดยการนำแบบสอบถามที่มีความตรงไปลองใช้สอบถามผู้ให้บริการที่เป็นข้าราชการ และลูกจ้างของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ในหน่วยงานทั่วไป 20 ชุดและหอผู้ป่วยใน 20 ชุด นำมาหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้รับความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุด .88



**ชุดที่ 4** แบบสอบถามผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาล ในหน่วยงานต่าง ๆ ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

4.1 ลักษณะ เครื่องมือ เป็นแบบสอบถามใช้สอบถามผู้ให้บริการมี 3 ส่วน คือ  
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการ  
 ส่วนที่ 2 สอบถามกิจกรรมการให้บริการที่ได้รับ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ (ดัดแปลงจาก (ประคอง กรรณสูต, 2528))

คะแนน	ความหมาย
5	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นประจำทุกครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 100
4	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน มากแต่ไม่ทุกครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 75
3	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน บ่อยครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 50
2	= มีการปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นบางครั้ง หรือคิดเป็น ร้อยละ 25
1	= ไม่มีการปฏิบัติในหน่วยงาน หรือคิดเป็น ร้อยละ 0

#### เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยระดับกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2535)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึงมีการปฏิบัติระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.2 การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน คือ

4.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เรื่องการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)

4.2.2 ศึกษาความหมายของคำว่า การบริการพยาบาล การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ

4.2.3 ยกร่างแบบสอบถาม การบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล ให้ครอบคลุมใน 4 องค์ประกอบคือ การสร้างทีมงาน 12 ข้อ การกระจายอำนาจ 12 ข้อ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล 13 ข้อ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ 19 ข้อ

4.2.4 หาความตรงในแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ยกร่างไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เพื่อตรวจสอบเนื้อหา สาระ ภาษาและประโยคที่ใช้ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมทั้ง 4 องค์ประกอบ ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญโดยปรับลดจำนวนข้อและข้อความในแต่ละองค์ประกอบลงเป็น การสร้างทีมงาน 6 ข้อ การกระจายอำนาจ 8 ข้อ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล 10 ข้อ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ 16 ข้อ

4.2.5 การหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามการบริการพยาบาล โดยการนำแบบสอบถามที่มีความตรงไปลองใช้สอบถามผู้ให้บริการจากหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ในหน่วยงานทั่วไป 20 ชุด และหอผู้ป่วยใน 20 ชุด และนำมาหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้รับความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุด .76

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุมชธานี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลทุมชธานี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2.1 ผู้วิจัยขอศึกษาเอกสาร เรื่องปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการ

ดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี และศึกษาระบบบริหารทางการพยาบาล จากเอกสาร 6 ประเภท ที่ปรากฏในหน่วยงานทั้ง 17 แห่งของกลุ่มงานการพยาบาล

2.2 สัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำนวน 17 คน

2.3 แจกแบบสอบถาม เรื่องการบริการพยาบาล ชุดสำหรับผู้ให้บริการ ให้กับข้าราชการและลูกจ้างทุกคนในทุกหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาลตามคุณสมบัติที่กำหนด รวม 231 ชุด เก็บแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์และติดตามส่วนขาดต่ออีก 2 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืน 225 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 224 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.9

2.4 แจกแบบสอบถาม เรื่องการบริการพยาบาล ชุดสำหรับผู้ให้บริการ ให้กับผู้ให้บริการตามคุณสมบัติที่กำหนด จากผู้ให้บริการที่เป็นผู้ช่วยนอกของทุกแผนกจำนวน 150 ชุด และผู้ให้บริการที่รับไว้ในหอผู้ป่วยในทุกหอผู้ป่วยรวม 9 แห่งจำนวน 100 ชุด รวมแบบสอบถามได้รับคืน 249 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 235 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94 ผู้วิจัยเก็บเพิ่มเติมจนครบ 250 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS pc+ (Statistical Package for the Social Science) โดยมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

**ชุดที่ 1** แบบวิเคราะห์ ปริมาณ เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานกลุ่มงานการพยาบาล และระบบการบริหารทางการพยาบาล

วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของแต่ละตัวชี้วัด รายข้อ และผลรวมของทุกข้อ

**ชุดที่ 2** แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับระบบการบริหารทางการพยาบาล

วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของแต่ละตัวชี้วัด รายข้อ และผลรวมของทุกข้อ

แล้วหาค่าร้อยละ

**ชุดที่ 3** แบบสอบถามผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่รายข้อและผลรวมของทุกข้อ แล้วนำมาหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 กิจกรรมการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าที (t) และ ค่าเอฟ (F)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลใน 4 องค์ประกอบ สรุปใจความสำคัญ นำมาแจกแจงความถี่ หาผลรวมรายชื่อ

#### ชุดที่ 4 แบบสอบถามผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่รายชื่อและผลรวมของทุกข้อ แล้วนำมาหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับ วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าที (t) และค่าเอฟ (F)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลใน 4 องค์ประกอบ สรุปใจความสำคัญ นำมาแจกแจงความถี่ หาผลรวมรายชื่อ