

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของฝ่ายบริการการพยาบาลที่เป็นเลิศในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ปี พ.ศ. 2555 โดยใช้เทคนิค Ethnographic Delphi Future Research ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้เชี่ยวชาญ 20 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารโรงพยาบาล 3 คน ผู้บริหารทางการพยาบาล 4 คน ผู้เชี่ยวชาญการพยาบาลจากองค์การวิชาชีพ 3 คน พยาบาลวิชาชีพด้านปฏิบัติการพยาบาล 6 คน และนักวิชาการด้านการบริหารการพยาบาล 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะฝ่ายบริการการพยาบาลที่เป็นเลิศ และแบบสอบถามระดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบของลักษณะฝ่ายบริการการพยาบาลที่เป็นเลิศ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาคำนวณค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่าลักษณะของฝ่ายบริการการพยาบาลที่เป็นเลิศในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ปีพ.ศ. 2555 ประกอบด้วย 4 หมวด ดังนี้

1. การจัดฝ่ายบริการการพยาบาล ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
  - 1.1 โครงสร้างองค์การ ที่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์
  - 1.2 การดำเนินงาน ที่มีการวางแผนกลยุทธ์ และกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน
  - 1.3 บรรยากาศองค์การที่อบอุ่น และมีความเอื้ออาทรต่อกัน
  - 1.4 การสนับสนุนขององค์การที่เน้นคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
2. การจัดการในฝ่ายบริการการพยาบาล ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
  - 2.1 การจัดการทั่วไปที่ให้อิสระในการทำงานแก่บุคลากรมากขึ้น
  - 2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีแผนการพัฒนามูลฐานที่ชัดเจน ทั้งด้านการศึกษาและความก้าวหน้าในงาน
  - 2.3 การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนา
  - 2.4 การจัดการงบประมาณและบริหารวัสดุอุปกรณ์ที่เทียบเท่าองค์การภายนอก
3. การบริการพยาบาลประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่
  - 3.1 รูปแบบการดูแลผู้ใช้บริการที่หลากหลาย
  - 3.2 คุณภาพการบริการและการพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาที่ต่อเนื่อง
4. คุณลักษณะของบุคลากร ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่
  - 4.1 สมรรถนะทั่วไป
  - 4.2 สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของผู้นำและพยาบาลประจำการ

The purpose of this research was to study excellent nursing service department characteristics in tertiary hospitals at 2012. An Ethnographic Delphi Future Research (EDFR) technique was applied. Twenty experts including 3 hospital administrators, 4 nursing administrators, 3 committee members from nursing organizations, 6 staff nurses and 4 nursing professors were participated in this study. The study instruments were: (1) an interview guide for asking the experts to describe the excellent nursing service department, and (2) a questionnaire developed from the interview contents to ask a prior panel of experts for confirming the previous opinion. Study data were analyzed by using median and inter-quartile range to summarize the characteristics of excellent nursing service department.

The results revealed that the excellent nursing service department characteristics were classified into 4 categories:

1. Organization outlook, consisting of 4 subcategories:
  - 1.1 Flexibly organizational structure
  - 1.2 Strategic planning and possible goals
  - 1.3 Warm and caring climate
  - 1.4 Supporting a quality of working life
2. Nursing management, consisting of 4 subcategories:
  - 2.1 Giving a power and authority to staff
  - 2.2 Effective human resource management
  - 2.3 Applying knowledge management to work
  - 2.4 Equal materials and budgeting management if comparing with other organizations
3. Nursing service, consisting of 2 subcategories:
  - 3.1 A variety of nursing care
  - 3.2 Effective quality of care and continuous of quality improvement
4. Staff characteristics consisting of 2 subcategories:
  - 4.1 Basic competency
  - 4.2 Specific competency of a leader and staff