การพัฒนารูปแบบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

THE DEVELOPMENT OF THE EXCELLENT MANAGEMENT MODEL FOR NURSING COLLEGES UNDER THE PRABOROMARAJCHANOK INSTITUTE, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

ดาราพร คงจา[1] ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ[2]
ประชุม รอดประเสริฐ[3] สมยศ ชิดมงคล[4]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มี (1) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาองค์ประกอบที่สำคัญของรูปแบบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข โดยผู้วิจัยวิเคราะห์เอกสาร และสร้างตัวบ่งชี้ ในแต่ละองค์ประกอบการบริหารงานคุณภาพเพื่อการเป็นเลิศ และตัวบ่งชี้ได้รับการพิจารณายืนยันความสอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน และ (2) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบด้วยวิธีการทางสถิติ การวิเคราะห์องค์ประกอบ จากการให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ของผู้บริหารและอาจารย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 434 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

รูปแบบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ 6 องค์ประกอบหลัก (การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และการจัดการกระบวนการ) และ12 องค์ประกอบย่อย (การชี้นำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร การทำยุทธศาสตร์ การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับนักศึกษา การสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง การวัดวิเคราะห์และปรับปรุง การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความผูกพันของบุคลากร การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ การออกแบบกระบวนการ และการจัดกระบวนการทำงาน) ซึ่งมีตัวบ่งชี้รวมทุกองค์ประกอบ จำนวน 103 ตัวบ่งชี้ และ (2) องค์ประกอบด้านผลลัพธ์การดำเนินการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย (การชี้นำองค์กร การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ความสำเร็จตามพันธกิจ การบริหารบุคลากร และการพัฒนาองค์กร) ซึ่งมีตัวบ่งชี้รวมทุกองค์ประกอบย่อยจำนวน 21 ตัวบ่งชี้

คำสำคัญ : รูปแบบการบริหารงานที่เป็นเลิศ ; วิทยาลัยพยาบาล ; กระทรวงสาธารณสุข

---

[1] โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2] คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[3] คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
[4] คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Abstract

In this mixed-method research investigation, the researcher had two objectives. First, the researcher sought to determine the essential components of the excellent management model for nursing colleges under the Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health. First, in the qualitative research phase, the researcher analyzed documents and constructed quality management indicators for each component. Components and indicators were initially confirmed by five experts using the method of theoretical congruence. Second, in the quantitative research phase, the researcher analyzed and confirmed all components and indicators using the statistical method of factor analysis.

In studying empirical data involving 434 administrators and teachers of the nursing colleges under study, the researcher found the following:

The excellent management model for the nursing colleges under study consisted of two essential factors as follows:

1. The process factor consisted of six essential components—governance strategic plan, focus on students and other concerned persons, analysis and knowledge management, focus on personnel, and the management process—and twelve sub-components—organizational governance, organizational monitoring, setting strategy, strategic implementation, knowledge concerning students, fostering relationships with students and other concerned people, analysis and improvement, information and information technology management, personnel commitment, personnel development and leadership, process design, and work process—in addition to 103 indicators for all sub-components.

2. The outcome factor of quality management operations consisted of five sub-indicators—organizational governance, strategic management, mission accomplishment, personnel management, and organizational development—in addition to 21 indicators for all sub-components.

Keywords : The Excellent Management Model ; Nursing Colleges ; Ministry of public Health.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาวะวิกฤตของวิชาชีพการพยาบาลมีปัญหาข้อจำกัดและวิกฤติที่สำคัญอยู่ 2 ด้านคือ (1) ข้อจำกัดด้านการขาดแคลนกำลังคนทางการพยาบาล มีสาเหตุหลายประการ คือ นโยบายปฏิรูประบบสุขภาพทำให้มีความต้องการจำนวนพยาบาลในปริมาณที่เพิ่มขึ้น ขณะนี้ประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนพยาบาลกว่า 3 หมื่นคนและยังมีการขาดแคลนแฝงตลอดจนการสูญเสียกำลังคนทางการพยาบาลจากการเปลี่ยนงานเนื่องจากภาระงานที่หนักและและมีความเสี่ยงสูงกับคุณภาพชีวิตและสุขภาพของพยาบาลซึ่งสวนทางกับค่าตอบแทน (2) ข้อจำกัดเกี่ยวกับด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรพยาบาลทุกระดับ เนื่องจากการขยายบทบาทของพยาบาล เพิ่มเป็นพยาบาลเวชปฏิบัติในบางส่วนเพื่อสนองนโยบายการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศ ตลอดจนสังคมมีความคาดหวังสูงขึ้นจากการรับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพและมีความเป็นเลิศ (วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2550, หน้า 2-3) ประเด็นปัญหาดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกับสถาบันการศึกษาที่ผลิตพยาบาล ที่ไม่สามารถตอบสนองต่อภาวะวิกฤติการขาดแคลนบุคลากรทางการพยาบาลได้ ด้วยการเพิ่มจำนวนการผลิตอย่างรวดเร็วตามความต้องการของประเทศ เนื่องจากสถาบันการ ศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรพยาบาลจะต้องตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงความสมดุลทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรพยาบาลต้องเน้นที่การปฏิบัติจริงกับชีวิตของผู้รับบริการ ดังนั้นสภาการพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ในการกำกับคุณภาพสถาบัน การศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรพยาบาล สภาการพยาบาล จะเป็นผู้ให้การรับรองวิทยฐานะของสถาบันที่ทำการสอนและฝึกอบรมในหลักสูตรที่ทำการสอนวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ ตามมาตรา 30 ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันที่สภาการพยาบาลรับรองเท่านั้นจึงจะเป็นผู้ที่มีสิทธิ เข้าสอบความรู้เพื่อขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพได้ เพื่อเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมและคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพ

ข้อมูลจากสภาการพยาบาลเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพของสถาบันการศึกษาพยาบาล พบว่า มีสถาบันการศึกษาพยาบาลทั้งหมดในประเทศไทย ผ่านการรับรองอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือพบว่ามีสถาบันการศึกษาพยาบาลที่เปิดดำเนินการจัดการเรียนการสอนอยู่เดิมก่อนปีพ.ศ. 2549 คือสถาบันการ ศึกษาพยาบาล สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข สถาบันสังกัดกระทรวงกลาโหม สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สังกัดกรุงเทพมหานคร สังกัดสถาบันการศึกษาเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 61 สถาบัน หลังปีพ.ศ.2549 มีสถาบันการ ศึกษาพยาบาลที่รีบเร่งเปิดดำเนินการรับนักศึกษาพยาบาลขณะที่ยังไม่มีความพร้อม และไม่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของสภาการพยาบาล เป็นสถาบันการศึกษาพยาบาลที่อยู่ในสังกัดทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมจำนวนประมาณ 20 แห่ง พบว่าทุกสถาบันไม่ผ่านการรับรองของสภาการพยาบาลต่อเนื่อง 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสภาการพยาบาลได้ให้โอกาสโดยการรับรองคราวละ 1 ปี และให้ดำเนินการจัดทำแผนการปรับปรุงพัฒนาให้มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ผู้สำเร็จการศึกษาจึงจะมีสิทธิสอบความรู้เพื่อขึ้น

ทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสภาการพยาบาล (วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2550, หน้า 16-20) เป็นการสะท้อนให้เห็นสภาพปัญหาของสถาบันการผลิตพยาบาลส่วนใหญ่ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สภากำหนด จำเป็นต้องพัฒนาให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพต่อไป จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาล โดยการนำแนวคิด จากเกณฑ์การบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) 1987 และ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557) มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย การพัฒนารูปแบบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

ขอบเขตของการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) ของการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ

2. เนื้อหาการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบการบริหารงานคุณภาพ จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารงานคุณภาพของหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีแหล่งข้อมูลจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557) เกณฑ์รางวัลคุณภาพของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) เกณฑ์รางวัลคุณภาพของแคนาดา (Canadian Quality Award) เกณฑ์รางวัลคุณภาพสหภาพยุโรป (The European Foundation for Quality Management) เกณฑ์รางวัลคุณภาพออสเตรเลีย(Australian Business Excellence Award), และเกณฑ์รางวัลคุณภาพสิงคโปร์ (Singapore Quality Award)

3. ผู้ให้ข้อมูลการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลการวิจัยประกอบด้วย 2 กลุ่มดังนี้

3.1. ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พิจารณาความสอดคล้อง องค์ประกอบรูปแบบการบริหารงานคุณภาพ และตัวบ่งชี้การบริหารงานคุณภาพ ในแต่ละองค์ประกอบจากการสังเคราะห์ข้อมูล และการพัฒนาตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของผู้วิจัยเบื้องต้นด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence--IOC)

3.2. กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยบุคลากรในตำแหน่งผู้บริหาร และอาจารย์ของวิทยาลัยพยาบาล 29 แห่ง จำนวน 472 คน ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Yamane,

(1973) เพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบด้วยวิธีการทางสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis--CFA)

ประโยชนได้รับจากการวิจัย

เป็นการขยายความรู้ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศภาครัฐและเป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับภาคเอกชนอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น นำผลการวิจัยนี้ไปกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Shewhart (1986, p. 155) เป็นผู้ริเริ่มใช้วิธีการทางสถิติในการควบคุมคุณภาพที่เรียกว่าการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (statistical quality control) โดยใช้แผนภูมิควบคุม และการสุ่มตัวอย่าง เพื่อการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ซึ่งใช้ในการควบคุมคุณภาพได้ดีอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน

Deming (2000, p. 8) เป็นบุคคลแรกที่ได้ให้นิยาม “การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ได้ให้ความหมายว่า “เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และต้องมีลักษณะบูรณาการ นับตั้งแต่การเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังของผู้บริโภคนำมาออกแบบหรือวางแผนปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการและความ-คาดหวังของผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการออกแบบกระบวนการผลิตและระบบประกันคุณภาพ ออกแบบวิธีการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ให้ถูกต้องตั้งแต่แรก อาทิ การจัดหาและทำงานร่วมกันกับผู้ส่งมอบวัตถุดิบและอุปกรณ์ การจัดซื้อ การตรวจรับ และทดสอบคุณภาพของวัตถุดิบ การทดสอบความสามารถของกระบวนการ เครื่องจักร และกรรมวิธีการผลิต การผลิต การประกอบ การตรวจสอบ และการนำสินค้าไปส่งผู้บริโภค

Feigenbaum (1961, pp. 60-67) ได้ให้ความหมายว่า “การบริหารงานคุณภาพ เป็นระบบอันทรงประสิทธิผลเพื่อรวบรวมความพยายามของกลุ่มต่างๆ ในองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพ ธำรงรักษาคุณภาพ และปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดการประหยัด มากที่สุดในการผลิต และการบริการโดยยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน” จะเห็นได้ว่า Feigenbaum ได้เน้นความสำคัญของระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพซึ่งของประสานความมีส่วนร่วมของฝ่ายต่างๆ เข้าด้วยกัน

Juran and Defeo (1999, pp. 21-23) ให้ความหมายในการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศ คือ “เกณฑ์การตัดสินรางวัล The Malculm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เป็นนิยามของการบริหารงานคุณภาพที่ดีที่และสมบูรณ์ที่สุด

Ishikawa (1990, p. 8) ผู้ที่ได้รับการยกย่องว่า เป็นบิดาแห่งการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศของญี่ปุ่น ได้ให้ความหมายไว้ในหลายมุมดังนี้ (1) คือ การปฏิบัติทางความคิดในการบริหาร (2) คือ กิจกรรมกลุ่ม ซึ่งไม่สามารถทำได้โดยปัจเจกบุคคล ต้องทำงานเป็นทีม (3) คือ การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (4) คือ การบริหารด้วยการหมุนวัฏจักร PDCA (5) คือ การบริหารที่วางอยู่บนการเคารพในความเป็นมนุษย์ และ (6) คือ วินัยที่เชื่อมโยงความรู้เข้ากับการปฏิบัติ

Shingio (1986, p. 4) ให้ความหมายการบริหารงานคุณภาพ คือ “ระบบการพิสูจน์ ตรวจ

ตราต้นเหตุอย่างสม่ำเสมอ เป็นแนวทางการควบคุมคุณภาพทางสถิติ เพื่อลดข้อบกพร่องอัตโนมัติ ให้ข้อบกพร่องเป็นศูนย์”

Crosby (1980, p. 19) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพไว้ ดังนี้ “คุณภาพ คือ การทำได้ตามข้อกำหนด (conformance to requirements) โดยยึดหลักตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้ มุ่งเน้นวัฒนธรรมของของเสียเป็นศูนย์ (zero defect culture) การทำให้คุณภาพสมบูรณ์แบบ ต้องทำการตรวจวัดต้นทุนของคุณภาพทั้งหมดโดยเน้นการป้องกันความผิดพลาด

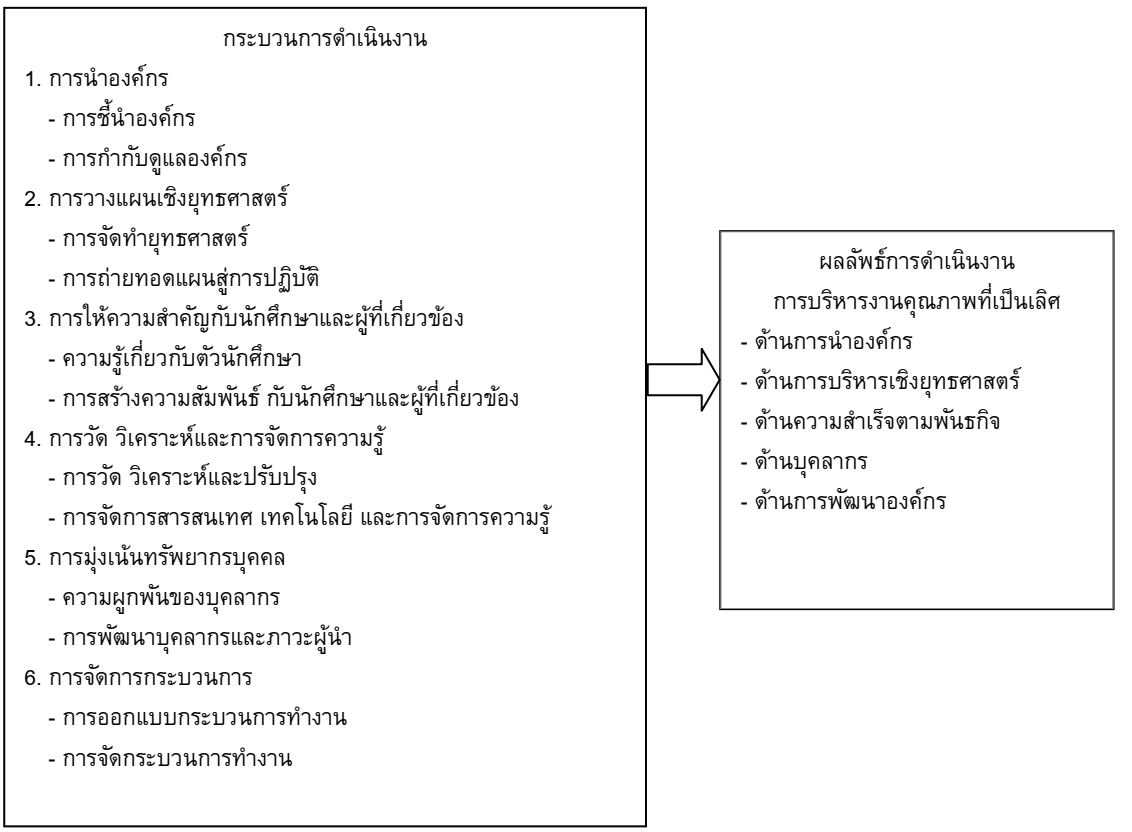
Kondo (1994, pp. 86-91) ได้เสนอแนวคิดในการจูงใจในการบริหารงานคุณภาพ “เน้นความสำคัญระหว่างคุณภาพและคน มีปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสุขกับการคิดค้น (2) ทางกายภาพแข็งแรง มีความสุขกับการทำงานและสู้งาน และ (3) ทางด้านสังคม มีความยินดีในการแบ่งปันความสุขและความทุกข์กับเพื่อนร่วมงาน

Duncan (1995, pp. 5-6) ได้ให้ความหมายว่า “การบริหารงานคุณภาพ เป็นระบบที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการเพิ่มมูลค่าทุกกระบวนการที่ดำเนินการอยู่ในองค์กร ลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินบนพื้นฐานแห่งความพึงพอใจของพวกเขาว่ามูลค่าเพิ่มนั้น มีจริงหรือไม่ ความมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กร ในการ-ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการบริการ และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ในการบริหารงานคุณภาพ วิธีการทั้งหลายที่ใช้ในการบริหารงานคุณภาพต้องได้รับการพัฒนา

Taguchi (1995, pp. 225-229) เป็นผู้สร้างแนวคิดที่ว่า คุณภาพที่ดีต้องเริ่มต้นตั้งแต่การออกแบบ คือ (1) ความจริงจังของคุณภาพ (quality robust) เป็นแนวคิดในการ-ผลิตผลิตภัณฑ์อย่างเป็นแบบแผนเดียวกันภายใต้ระบบและสภาวะของการผลิตที่ไม่เหมาะสม เมื่อมีของเสียเกิดขึ้นจากเหตุดังกล่าว ควรแก้ไขโดยขจัดผลเสียนั้นมากกว่า การขจัดสาเหตุ เพราะค่าใช้จ่ายในการขจัดผลต่ำกว่าค่าใช้จ่ายในการขจัดสาเหตุ เนื่องจากข้อบกพร่องบางอันเล็กน้อยจนไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพ (2) ต้นทุนของคุณภาพที่เกิดขึ้นเมื่อคุณภาพแตกต่างจากสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (quality loss function) ซึ่งได้แก่ ต้นทุนค่าประกัน ต้นทุนการสูญเสียลูกค้า ต้นทุนการตรวจสอบภายในต้นทุนการ-ซ่อมแซม รวมทั้งต้นทุนที่เกิดขึ้นกับสังคม ซึ่งทั้งหมดนี้ เป็นค่าใช้จ่ายที่ธุรกิจ ต้องจ่ายเมื่อคุณภาพไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า (3) คุณภาพที่มุ่งตามเป้าหมาย (target oriented quality) เป็นปรัชญาในการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อจะทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทวี บุตรสุนทร (2541, หน้า 120-122) ให้แนวคิดในการบริหารงานคุณภาพ คือ “ชุดของปัญญา ความรู้ เทคนิค วิธีการ สำหรับบริหารธุรกิจ เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่ช่วยยกระดับชีวิตของมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น โดยพนักงานทุกคนมีส่วนร่วม”

จากแนวคิดของปรมาจารย์ดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นว่าการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศเป็นการสร้างระบบการทำงานที่เพิ่มคุณค่าให้กับงาน เพิ่มขีดความ-สามารถของการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งสภาวะปกติและสภาวะวิกฤติ สามารถแข่งขันและกอบกู้สถานการณ์ขององค์กรได้ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด มีกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (mixed methods research) ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ องค์ประกอบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศ มีลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ครอบคลุมชัดเจน ผู้วิจัยได้แยกขั้นตอนที่ 1 เป็น 2 ขั้นตอนย่อย ดังนี้ ขั้นตอนย่อยที่ 1 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร หลักการบริหารงานคุณภาพ ตามเกณฑ์การบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย เพื่อค้นหาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยที่สำคัญของการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของการวิจัยนี้ และขั้นตอนย่อยที่ 2 เมื่อได้องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย ตามขั้นตอนย่อยที่ 1 เพื่อนำไปพัฒนาเป็นกรอบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จากนั้นผู้วิจัยได้พัฒนาตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาล แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องของตัวบ่งชี้กับ

องค์ประกอบการบริหารงานคุณภาพแต่ละองค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของการบริหารงานคุณภาพ และผลลัพธ์การบริหารงานคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยการให้ข้อมูลการวิจัยของผู้บริหารและคณาจารย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 29 แห่ง จำนวน 424 คน วิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ ด้านกระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis--CFA) เพื่อตรวจสอบความตรงตัวบ่งชี้เชิงโครงสร้าง (construct validity) ของแต่ละองค์ประกอบผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงในรูปโมเดลการวัด (Measurement Model) การพิจารณาว่าโมเดลการวัดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ให้พิจารณาจากค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 2.00 (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ & สมชาติ สว่างเนตร, 2535, หน้า. 41; สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา, & รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์, 2548, หน้า. 97) ค่าความน่าจะเป็น (*p*-value) ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยต้องมีค่ามากกว่า .05 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (*RMSEA*) ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (*SRMR*) ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โศภิต ผ่องเสรี, & ถนอมรัตน์ ประสิทธิเมตต์, 2549,หน้า. 208; สุภมาศ อังศุโชติ, 2548, หน้า. 97) ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (*GFI*) ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (*AGFI*) ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (*CFI*)ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.9 ขึ้นไป (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร, 2535,หน้า 41-42; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2549, หน้า 214) สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. การนำองค์กร มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การชี้นำองค์กรและ การกำกับดูแลองค์กร มีตัวบ่งชี้ 26 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของโมเดลการวัดองค์ประกอบหลัก การนำองค์กร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2= 256.59, df = 228, χ^2/df =1.13, p-value = 0.0938, CFI = 0.999, GFI = 0.956, AGFI = 0.932, RMSEA = 0.017

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อยได้แก่ การจัดทำยุทธศาสตร์ และการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 13 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของโมเดลการวัดองค์ประกอบหลัก การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2=62.49, df=47, χ^2/df=1.33, p-value=0.064, CFI=0.999, GFI=0.978, AGFI=0.958, RMSEA=0.028

3. การให้ความสำคัญกับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อยได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับนักศึกษา และการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 17 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของโมเดลการวัดองค์ประกอบหลัก การให้ความสำคัญกับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2= 106.80, df=85, χ^2/df=1.25, p-value=0.055 CFI=0.998, GFI=0.973, AGFI=0.945, RMSEA=0.024

4. การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อยได้แก่ การวัดวิเคราะห์และปรับปรุง และการจัดการสารสนเทศเทคโนโลยี และการจัดการความรู้ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 11 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของโมเดลการวัดองค์ประกอบหลัก การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2=44.09, df=33, χ^2/df=1.34, p-value=0.094, CFI=0.999, GFI=0.981, AGFI=0.963, RMSEA=0.028

5. การมุ่งเน้นบุคลากร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อยได้แก่ ความผูกพันของบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 17 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของโมเดลการมุ่งเน้นบุคลากร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2=86.34, df = 69, χ^2/df =1.25, p-value = 0.077, CFI=0.999, GFI=0.976, AGFI=0.952, RMSEA=0.024

6. การจัดกระบวนการ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อยได้แก่ การออกแบบกระบวนการ และการจัดกระบวนการทำงาน ซึ่งมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 17 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สองของโมเดลการจัดกระบวนการ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2=98.22, df=78, χ^2/df=1.26, p-value=0.060, CFI=0.999, GFI=0.974, AGFI=0.949, RMSEA=0.024

ด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

7. ผลลัพธ์การนำองค์กร มีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 5 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลผลลัพธ์การนำองค์กร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2=4.45, df=3, χ^2/df=1.48, p-value=0.2166, CFI=1.000, GFI=0.996, AGFI=0.979, RMSEA=0.033

8. ผลลัพธ์การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 4 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลผลลัพธ์การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า χ^2= 0.09, df=1, χ^2/df=0.09, p-value=0.759, CFI=1.000, GFI=1.000, AGFI=0.999, RMSEA=0.000

9. ผลลัพธ์ความสำเร็จตามพันธกิจ มีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 5 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลผลลัพธ์ความสำเร็จตามพันธกิจ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โดยค่า χ^2=2.77, df=2, χ^2/df=1.39, p-value=0.249, CFI=1.000, GFI=0.997, AGFI=0.981, RMSEA=0.030

10. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร มีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 4 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลผลลัพธ์ด้านบุคลากร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า The Model is Saturated, the Fit is Perfect

11. ผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร มีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 3 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า The Model is Saturated, the Fit is Perfect

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยองค์ประกอบ การนำองค์กร จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุดได้แก่ “ผู้อำนวยการกระตุ้นทุกหน่วยงานและบุคลากรทุกฝ่ายปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลเป็นหน่วยผลิตบัณฑิตทางการพยาบาลผู้ที่จะออกไปให้บริการทางสุขภาพกับประชาชน จึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะของพยาบาลมาตรฐานวิชาชีพ โดยการสร้างค่านิยมและให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีในการผลิตพยาบาล ให้มีคุณลักษณะเฉพาะที่จะให้บริการที่เกียวกับชีวิตของมนุษย์ ซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบสูง มีซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ต้องรักษาสิทธิผู้ป่วย มีจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติการพยาบาล และการผดุงครรภ์ รวมทั้งการปฏิบัติเพื่อปกป้องและรักษาไว้ซึ่งสิทธิ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการรักษาพยาบาลของ ผู้รับบริการ

2. ปัจจัยองค์ประกอบ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุดได้แก่ “ทุกหน่วยงานของวิทยาลัย ใช้แผนยุทธศาสตร์ เป็นหลักในการทำแผนปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานที่สอดคล้องและมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน” ทั้งนี้เป็นเพราะ แผนกลยุทธ์ เป็นการกำหนดแนวทางที่สำคัญของวิทยาลัยในการเตรียมการสำหรับอนาคต มีการวิเคราะห์ที่ช่วยให้เห็นภาพในอนาคตเพื่อการตัดสินใจ กำหนดเป้าประสงค์ที่ทุกคนในวิทยาลัยจะต้องไปให้ถึงตามวิสัยทัศน์นั้น ดังนั้นวิทยาลัยพยาบาลจึงได้ให้ความสำคัญกับการนำแผนสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญไม่ยิ่งย่อยไปกว่าการจัดทำแผนยุทธ์ศาสตร์ เพราะเกือบทุกครั้งที่มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของวิทยาลัย ทำให้ทุกหน่วยงานต้องปรับตัวตามไปด้วย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่เปลี่ยนไปได้ และเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องและมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกันบรรลุผลตามแผนกลยุทธ์ของวิทยาลัยต่อไป เพราะในบางครั้งมีแผนกลยุทธ์ไว้อย่างงดงาม แต่ก็มิได้เป็นหลักประกันว่าวิทยาลัยจะก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ หากวิทยาลัยไม่สามารถที่นำกลยุทธ์ที่วางไว้ไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จเป็นรูปธรรม และมีบ่อยครั้งที่พบว่า แผนกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดไว้เป็นอย่างดีต้องประสบกับความล้มเหลวเพราะไม่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนพัฒนาส่วนต่างๆ เพื่อที่จะนำกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติให้เกิดผลได้ ซึ่งนอกจากจะทำ

ให้แผนกลยุทธ์ที่ได้ลงทุนลงแรง ต้องสูญเปล่า แล้วก็ยังทำให้ขาดศรัทธาของบุคลากรในวิทยาลัย ต่อกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gartner Group.(2006). ได้ระบุไว้ว่าองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง นั้นควรจะประกอบด้วย การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและแสวงหาแนวทางในการบรรลุเป้าหมายนั้น การมีค่านิยมร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร การมุ่งเน้นการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่สิ่งที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้ และเป็นองค์การที่มีความยืดหยุ่น

3. ปัจจัยองค์ประกอบ การให้ความสำคัญกับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุดได้แก่ “ วิทยาลัยนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการปรับปรุงพัฒนา ตามความเหมาะสม” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นหนักทั้งทางด้านทฤษฎีและการฝึกภาคปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติจริงต่อบุคคล ครอบครัวและชุมชนโดยประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อบทบาทของพยาบาลตลอดจนความรู้ความสามารถซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน วิทยาลัยจึงตระหนักในข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดจนประชาชนซึ่งเปรียบเหมือนเป็นลูกค้าที่สำคัญของวิทยาลัย เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อสถาบัน อันเป็นการสะท้อนถึงการพัฒนาคุณภาพที่เป็นเลิศของวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Holbeche (2005, pp. 15-26) ได้ทำการวิจัยองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและได้กล่าวถึงลักษณะขององค์การที่มีสมรรถนะสูงไว้ส่วนหนึ่งคือ องค์การที่มีสมรรถนะสูง จะต้องสนใจความต้องการของลูกค้า โดยการลงทุนพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ ให้บริการที่ดีกว่าคู่แข่งขันในตลาดเดียวกัน และสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (2557-2558) หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีจุดมุ่งเน้นในการตอบสนองให้ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การทำให้เกิดความประทับใจ และการสร้างความดี

4. ปัจจัยองค์ประกอบ การจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “หน่วยสารสนเทศของวิทยาลัยสามารถจัดหา จัดเก็บและสังเคราะห์ข้อมูลให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลต้องใช้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อเป็นฐานในการตัดสินใจทางด้านบริหาร และโดยเฉพาะทางด้านวิชาการที่สำคัญ เช่นการวัดผลประเมินผลการจัดการเรียนการสอน การวิเคราะห์จุดอ่อน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะนักศึกษาพยาบาลจะต้องสอบวัดระดับมาตรฐานวิชาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องสอบเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ทั้งหมดทั่วประเทศ ซึ่งถ้าสอบไม่ผ่านผู้สำเร็จการศึกษาจะไม่สามารถประกอบวิชาชีพพยาบาลได้ตามกฎหมายวิชาชีพ ดังนั้นวิทยาลพยาบาลจำเป็น ต้องพัฒนาคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลที่ทันสมัย เปรียบเทียบ ทันเหตุการณ์ และสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการสะท้อนคุณภาพที่เป็นเลิศของวิทยาลัย ซึ่ง

สอดคล้องกับ Linder and Brooks (2004, pp.76-82) ได้ให้รายละเอียดว่าคุณลักษณะที่สำคัญของหน่วยงานราชการที่มีความสามารถสูง มีลักษณะที่สำคัญหลายประการ ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การบริหารข้อมูลสารสนเทศ และสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพของสิงคโปร์ องค์ประกอบที่ 3 ระบบข้อมูล สารสนเทศ เป็นการมุ่งเน้นการจัดการในด้านสารสนเทศและการใช้ข้อมูลเทียบเคียงและเปรียบเทียบกับสิ่งที่ดีที่สุด เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับขององค์กร การจัดการระบบสารสนเทศ การเปรียบเทียบกับคู่แข่งขันและสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อความได้เปรียบคู่แข่ง

5. ปัจจัยองค์ประกอบ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “วิทยาลัยมีระบบการสนับสนุน ยกย่องชมเชย เสริมสร้างขวัญกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม” ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานของวิทยาลัยพยาบาลส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ผู้สอน ซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการสอนซึ่งมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ควบคุมกำกับ ดูแลนักศึกษาฝึกหัดการให้การพยาบาลผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติและในชุมชน อาจารย์พยาบาลมีความรับผิดชอบสูงซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่ทุ่มเทและใกล้ชิดกับนักศึกษาตลอดเวลา เพื่อคุณภาพการเรียนการสอนและขณะเดียวกันก็ต้องใช้ความระมัดระวังในการป้องกันภาวะความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นขณะฝึกปฏิบัติการพยาบาล ทั้งกับนักศึกษาเองและผู้รับบริการ ดังนั้นอาจารย์พยาบาลจึงต้องการความเข้าใจ ความเห็นใจ ให้การสนับสนุน ยกย่องชมเชย เสริมสร้างขวัญกำลังใจ กับผู้ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม เพื่อคุณภาพผลผลิตของวิทยาลัย สอดคล้องกับ Imai (1997) ได้กล่าวถึงบางส่วนของ การปฏิบัติงานตามหลักการของ Kaizen ว่า สาเหตุเพียงเล็กน้อยก็สามารถก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงได้ ดังนั้น ผู้บริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ เสริมสร้างวินัยในตนเอง มีกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ทดลองปฏิบัติจนประจักษ์ถึงผลดีที่เกิดขึ้น ทำให้มีกำลังใจในการทำครั้งต่อไป และกระตือรือร้นมากขึ้นเรื่อยๆ จนก้าวไปสู่การกระทำที่ยากขึ้น ส่งผลให้มีการร่วมมือร่วมใจกันมากขึ้น

6. ปัจจัยองค์ประกอบ การจัดกระบวนการ จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “วิทยาลัยกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนและทุกฝ่ายทำความเข้าใจและปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานของตน” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาล มีการพัฒนาการบริหารงานคุณภาพภายในของวิทยาลัย และมีความพยายามในการออกแบบวิธีการทำงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตลอดจนการออกแบบแผนการจัดการเรียนการแนวใหม่เพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพมาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญ ในการที่ทุกคนและทุกฝ่าย ได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อส่งผลต่อการบริหารคุณภาพของวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (2557-2558) หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ เป็นรวมข้อกำหนดต่างๆ เพื่อออกแบบการทำงานให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความคล่องตัวในการปฏิบัติ ลดต้นทุนตลอดจนการประเมินผล การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสิงคโปร์(1994) องค์ประกอบที่ 5 กล่าวว่า กระบวนการทำงาน (process) เป็นการมุ่งเน้นกระบวนการหลักขององค์กร เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้ง

กระบวนการด้านนวัตกรรม การส่งผ่านกระบวนการ และการปรับปรุงกระบวนการ

7. ผลลัพธ์การนำองค์กร จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “ผู้อำนวยการวิทยาลัย สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจ กับบุคลากรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี” ทั้งนี้ เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลให้ความสำคัญที่ตัวผู้บริหารคือ ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีศักยภาพเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กรโดยอาศัยปัจจัยทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัย ผู้อำนวยการจะเป็นผู้สื่อสารให้ทุกคนเข้าใจอย่างชัดเจนถึงทิศทางและเป้าหมายขององค์กร ด้วยการจูงใจให้ทุกคนได้มองเห็นความสำคัญและโอกาสในการพัฒนาองค์กร รวมพลังโดยการสร้างทีมงานที่แข็งแกร่งผนึกกำลังความสามัคคี และในขณะเดียวกัน สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจกับองค์กรภายนอกวิทยาลัยให้สนับสนุนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2557) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (2557-2558) หมวดที่ 1 การนำองค์กร ที่ผู้บริหารชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากร การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดเป็นการตรวจประเมินผู้นำระดับสูง ในด้านการนำองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

8. ผลลัพธ์การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “ยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่กำหนดไว้” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ โดยวิทยาลัยสามารถนำแผนสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งจะสะท้อนถึงความสำเร็จของการบริหารงานคุณภาพของวิทยาลัยเป็นสำคัญซึ่งสอดคล้องกับด้านกระบวนการที่วิทยาลัยให้ความสำคัญกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ พบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุดได้แก่ “ทุกหน่วยงานของวิทยาลัย ใช้แผนยุทธศาสตร์ เป็นหลักในการทำแผนปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานที่สอดคล้องและมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยเห็นว่า แผนกลยุทธ์ เป็นการกำหนดแนวทางที่สำคัญของวิทยาลัยในการเตรียมการสำหรับอนาคต มีการวิเคราะห์ที่ช่วยให้เห็นภาพในอนาคตเพื่อการตัดสินใจ กำหนดเป้าประสงค์ที่ทุกคนในวิทยาลัยจะต้องไปให้ถึงตามวิสัยทัศน์นั้น ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2557) เกณฑ์รางวัลคุณภาพของประเทศไทย (2557-2558) หมวด 7 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ คือ ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด ที่สำคัญของการบรรลุแผนปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ ผลเสียอย่างฉลาด การสร้างและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร

9. ผลลัพธ์ความสำเร็จตามพันธกิจ จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “นักศึกษาพยาบาลมีความพึงพอใจ ผูกพัน และภาคภูมิใจกับวิทยาลัย” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลให้ความสำคัญกับนักศึกษา หรือลูกค้าของวิทยาลัยมีความรู้สึกที่ดีมีความชอบ พอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ ในการเป็นนักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเนื่องจากการที่วิทยาลัยพยาบาล มีการพัฒนาด้านกระบวนการบริหารงาน

คุณภาพและมีการออกแบบวิธีการทำงานที่เอื้อต่อความต้องการของผู้เรียน ตลอดจนการออกแบบแผนการจัดการเรียนการแนวใหม่เพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ สอดคล้องกับ Feigenbaum (1961) ได้กล่าวถึงการดำเนินการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบการบริหารแบบ TQM ซึ่ง ประกอบไปด้วยหลักการที่สำคัญ ประการหนึ่งคือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า (customer oriented) โดยหลักการถือว่าลูกค้าเป็นสาเหตุที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ และจุดมุ่งหมายที่สำคัญของธุรกิจ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า รวมถึงการสร้างความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดผูกพันอย่างต่อเนื่อง

10. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “บุคลากรทุกฝ่าย มีความผูกพัน จงรักภักดีและภาคภูมิใจกับหน่วยงานของตน” ทั้งนี้ เป็นเพราะวิทยาลัยพยาบาลถือว่าบุคลากรทุกฝ่ายเป็นลูกค้าภายใน ที่วิทยาลัยต้องสร้างความรู้สึกที่ดี มีความสุข มีความสบายใจ มีความเต็มใจ มุ่งมั่น ทุมเทในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งหมายถึงความสามารถขององค์กรในการบรรลุผลสำเร็จ เป็นทีมงานที่มีความเข้มแข็งมีความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจต่อองค์กร สอดคล้องกับ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2557) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (2557-2558) องค์ประกอบที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการเน้นที่วิธีการปฏิบัติที่สำคัญด้านทรัพยากรบุคคลซึ่งมุ่งที่จะสร้างและรักษาให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอยู่เสมอ และมุ่งที่จะพัฒนาบุคคลากรให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

11. ผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ “วิทยาลัยพยาบาลมีระบบการบริหารงาน ที่ผู้ปกครองให้การยอมรับและมั่นใจกับองค์กร ในความสามารถพัฒนาความรู้ สมรรถนะและพฤติกรรมส่วนตนของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี” ทั้งนี้เป็นเพราะวิทยาลัยให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นการสร้างเสริมสร้างองค์กรให้เข้มแข็ง เจริญก้าวหน้ามั่นคงและมีมาตรฐานทางวิชาชีพ โดยเฉพาะวิชาชีพการพยาบาล ที่ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาพยาบาลแล้ว สภาวิชาชีพการพยาบาลจะต้องดำเนินการจัดการสอบเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพพร้อมกันทุกสถาบันทั่วประเทศ ซึ่งจะแสดงถึงคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละสถาบัน การศึกษา จากจำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านและจำนวนนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน เพื่อเป็นการรับรองคุณภาพการศึกษาพยาบาลในระดับหนึ่ง ขณะเดียวกันปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ทั้งในภาครัฐและเอกชน มีการแข่งขันสูง ดังนั้นวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการที่มีคุณภาพเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่นและศรัทธาในศักยภาพของวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ Feigenbaum (1961) ได้เสนอแนวคิดของ การบริหารคุณภาพ โดยกล่าวว่า การควบคุมคุณภาพนั้นทุกส่วนงานขององค์กรจะต้องร่วมมือกันและดำเนินการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ โดยหลักการบริหารแบบ TQM ประกอบไปด้วยหลักการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า (customer oriented)โดยถือว่าลูกค้าเป็นสาเหตุที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ ซึ่งการให้ความสำคัญนั้นไม่ควรจะถูกจำกัดเฉพาะที่ลูกค้าจริงๆ หรือที่เรียกว่า

ลูกค้าภายนอก (external customer) แต่ควรจะขยายให้ครอบคลุมไปถึงพนักงาน หรือหน่วยงานที่รอรับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ที่เรียกว่า ลูกค้าภายใน (internal customer) โดยองค์กรนั้นจะต้องสร้างความพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อเนื่องกันที่เรียกว่า ห่วงโซ่คุณภาพ (quality chain) ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ส่งมอบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากข้อค้นพบประเด็น กระบวนการองค์ประกอบ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ วิทยาลัยมีระบบการสนับสนุน ยกย่องชมเชย เสริมสร้างขวัญกำลังใจ กับผู้ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ดังนั้นผู้บริหารวิทยาลัยจะต้องตระหนักถึง ความสำคัญของบุคลากร โดยเฉพาะอาจารย์ผู้สอน ซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก มีการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ควบคุมกำกับ ดูแลนักศึกษาฝึกหัด การให้การพยาบาลผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติและในชุมชน อาจารย์พยาบาลมีความรับผิดชอบสูง ซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่ทุ่มเทและใกล้ชิดกับนักศึกษาตลอดเวลา เพื่อคุณภาพการเรียนการสอนและขณะเดียวกันก็ต้องใช้ความระมัดระวังใน การป้องกันภาวะความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ขณะฝึกปฏิบัติการพยาบาล ทั้งกับนักศึกษาเองและผู้รับบริการบางครั้งอาจมีความเครียด ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างขวัญกำลังใจบุคลากรที่ปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การคัดเลือกบุคลากรดีเด่นในแต่ละปี และประกาศเกียรติคุณ ยกย่อง ชมเชย โดยกระบวนการคัดเลือกต้องโปร่งใส ยุติธรรม เพื่อให้ได้คนดีน่าเลื่อมใส ศรัทธา และเป็นแบบอย่างที่ดี

1.2 จากข้อค้นพบประเด็นปัจจัยองค์ประกอบ การจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ผลการวิจัย พบว่า ตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ หน่วยสารสนเทศของวิทยาลัยสามารถจัดหา จัดเก็บและสังเคราะห์ข้อมูลให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ วิทยาลัยพยาบาลจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจทั้งทางด้านบริหาร และทางด้านวิชาการในยุคปัจจุบันการใช้ข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วกว่า ก็จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบเหนือผู้อื่น ดังนั้นสิ่งที่วิทยาลัยต้องทำก่อนการนำข้อมูลมาใช้ คือ วิทยาลัยจะต้องมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยการพัฒนาหน่วยงานสารสนเทศของวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ และนำระบบฐานข้อมูลเข้ามาใช้เพื่อการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นโดยเฉพาะยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง องค์การใดก็ตามที่มีข้อมูล มักได้เปรียบองค์การคู่แข่ง นำระบบฐานข้อมูลมาใช้นับว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของเทคโนโลยีข่าวสารคอมพิวเตอร์ที่เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั้น การตัดสินใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ถือเป็นหัวใจของการบริหารงานคุณภาพของวิทยาลัย

1.3 จากข้อค้นพบประเด็นปัจจัยองค์ประกอบ ผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลมีระบบการบริหารงาน ที่ผู้ปกครองให้การยอมรับและมั่นใจกับองค์กร ใน

ความสามารถพัฒนาความรู้ สมรรถนะและพฤติกรรมส่วนตนของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการสร้างชื่อเสียงเกียรติคุณของวิทยาลัยเป็นบทบาทหน้าที่ของทุกคนในวิทยาลัย โดยเฉพาะผู้บริหารวิทยาลัยที่จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี กระตุ้นให้บุคลากรทุกคนตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ โดยการ-สร้างอัตลักษณ์ การสร้างภาพลักษณ์ และการสร้างชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญและเป้าหมายของการสื่อสารองค์กร เป็นการแสดงออกโดยประจักษ์เกี่ยวกับความเป็นจริงของวิทยาลัย สร้างภาพให้เกิดขึ้นในใจของกลุ่มเป้าหมายสะท้อนความเป็นจริงเกี่ยวกับวิทยาลัยอย่างถูกต้อง ให้เกิดการยอมรับทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัย

1.4 จากข้อค้นพบปัจจัยองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศจากผลการวิจัยพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพที่เป็นเลิศสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น สามารถนำใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข หรือวิทยาลัยพยาบาลอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีลักษณะใกล้ เคียงกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้หาอิทธิพลขององค์ประกอบแต่ละตัวว่าส่งผลต่อผลลัพธ์การบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศแต่ละด้านอย่างไร ดั้งนั้น ควรวิจัยเจาะลึกในองค์ประกอบกระบวนการแต่ละด้านว่ามีผลต่อผลลัพธ์แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.2 ควรวิจัยเชิงคุณภาพ ต่อกรณีศึกษาเฉพาะวิทยาลัย เป็นการเจาะลึก สัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา และผู้ปกครอง ในบางประเด็นตามเกณฑ์การบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศ เป็นศึกษาภาคสนามและลงพื้นที่จริง ด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อศึกษาในเชิงลึก ระยะยาว ต่อเนื่องเพื่อเห็นพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์และสมชาติ สว่างเนตร. (2535). *การวิเคราะห์เส้นโยงด้วยลิสเรล: สถิติสำหรับนักวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคมและพฤติกรรม.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2528. (ม.ป.ป.).ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2557, จาก http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%c730/%c730-20-9999-update.pdf

รุจา รอดเข็ม. (2547). *การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางการประเมินองค์การแบบสมดุลย์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ. (2549). *รายงานการวิจัยการศึกษาและพัฒนาโครงสร้างสถาบันพรบรมราชชนก*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.

วิจิตร ศรีสุพรรณ. (2550). *การศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาพยาบาลศาสตร์*. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวิมล ติรกานันท์. (2549). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สภาการพยาบาล. (2553). *มาตรฐานการศึกษาพยาบาล*. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2555 จาก http://www.tnc.or.th/content/content-448.html

สถาบันพระบรมราชชนก. (2554). *สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก*. กรุงเทพมหานคร: ยุทธรินทร์การพิมพ์.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2557). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ* 2557-2558. กรุงเทพมหานคร: ศิวาโกลด์ มีเดีย. *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา, และรัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์. (2548). *เอกสารประกอบการอบรมการใช้โปรแกรมลิสเรล: โปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ รุ่นที่ 6.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Feigenbaum, A. V. (1961). *Total quality control engineering and management.* New York: McGraw-Hill.

Gartner group. (2006). *Emerging technologies hype cycle highlights key technology themes*. Retrieved July 18, 2006, from http://www.gartner.com/newsroom/id/495475

Gregory, H. W. (2008). Total qualty, total commitment. *Quality Gress Milwaukee, 41*(11), 20-27.

Holbeche, L. (2005). *The high performance organization*. Oxford, United Kingdom: Butterworth-Heinemann.

Imai, M. (1997). *Genba kaizen: A commonsense low-cost approach to management*. New York: McGraw-Hill.

Juran, J. M., & Defeo, J. (2001). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.

Kondo. Y. (1994). Kaoru Ishikawa: What he thought and achieved, a basis for further research. *Quality Management Journal, 1* (4), 86–91.

Linder, J. C., & Brooks, J. D. (2004). *How the world's best companies achieve high-performance*. Retrieved July 17, 2005, from http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/27301FD7-634B-4169-99EC-2445582C8094/0/GoingTheDistance.pdf

Mann, R., Adebanjo, D., & Tickle, M. (2011). Deployment of business excellence in Asia: An exploratory study. *The International Journal of Quality & Reliability Management, 28*(6), 604-327.

Moberg, D. J., & Brown, W. B. (1980). *Organization theory and management: A macro approach.* New York: John Wiley & Sons.

Shewhart, W. A. (1986). *Statistical method from the viewpoint of quality control*. New York: Dover

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)*. New York: Harper & Row.