

รายงานการวิจัย

สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเอง และพยาบาลหัวหน้าเวร ฝ่ายบริการพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

สุดจิต ไตรประคอง*
ภินวนันท์ เพชรบำรุงเขตต์**

Triprakong, S., & Phetbamrungkhet, P.

The competency of after-hours nurse supervisors as perceived by themselves and by charge nurses in nursing service department at Songklanagarind Hospital.

Thai Journal of Nursing, 60(3), 14-20 , 2001.

Key Words: Competency, After-hours Nurse Supervisor, Perception, Charge Nurse

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงบรรยายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเองและพยาบาลหัวหน้าเวรของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ จำนวน 107 คน และพยาบาลหัวหน้าเวรจำนวน 113 คน เลือกโดยการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน หาค่าความเที่ยงได้เท่ากับ 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที

ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเองโดย

รวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.45$) สมรรถนะรายด้านที่สูงใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการควบคุม รักษาคุณภาพและจริยธรรม 2) สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, $SD=0.47$) สมรรถนะรายด้านที่สูงใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ด้านการควบคุม รักษาคุณภาพและจริยธรรม และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเองแตกต่างจากการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* ผู้ตรวจการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

** ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง สาขาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

Abstract

The purpose of this descriptive study was to explore the competency of after-hours nurse supervisors as perceived by themselves and by charge nurses in nursing department at Songklanagarind Hospital. The samples of 107 after-hours nurse supervisors and 113 charge nurses were selected by a systematic randomly sampling method. The research instrument was a supervisor competency questionnaire. Its content validity was approved by five experts. The Cronbach's alpha coefficient was 0.97. Percentages, means, standard deviations and t-test were used in data analysis.

The results revealed that the after-hours nurse supervisors' total competency as perceived by themselves ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.45$) and by charge nurses ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.47$) were at the high level. The three topmost competency as perceived by after-hours nurse supervisors were human relations and communication, problem-solving and decision-making, and quality control and ethics. The three topmost competency as perceived by charge nurses were human relations and communication, quality control and ethics, and problem-solving and decision-making. The competency of after-hours nurse supervisors as perceived by themselves was significantly different from those as perceived by charge nurses ($p < .05$).

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีทางการแพทย์ และสารสนเทศ ทำให้ระบบสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและต้องการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ผู้บริหารของโรงพยาบาลจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (อนุวัฒน์ ศุภฤติกุล และคณะ, 2544) วิชาชีพพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการและเพิ่มสมรรถนะของพยาบาลเพื่อให้การพยาบาลมีมาตรฐานและประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสามารถวัดผลได้จากผู้รับบริการ (Perla, 2002) การวัดผลดังกล่าวจึงถูกนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยให้เหมาะสมที่สุด และมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ, 2548)

องค์กรพยาบาลเป็นหน่วยงานของโรงพยาบาลที่มีบุคลากรมากที่สุด ที่มุ่งให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด (จารุวรรณ เสวกรวรรณ,

2543) และพึงพอใจ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544) จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารการพยาบาลอย่างยิ่ง ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายกฎระเบียบ ความซับซ้อนทางการบริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ การขาดอัตรากำลัง และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้บริหารจึงต้องวางระบบ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของตนเอง รวมทั้งมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Banks, 2001) เพื่อให้สามารถนำประสบการณ์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Perla, 2002) และตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด (จันจิรา วิจิรากร, 2543) ผู้บริหารจึงเป็นบุคคลสำคัญในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้บริหารการพยาบาลส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในเวลาราชการ จึงจำเป็นต้องมีผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารงานบริการ

พยาบาลให้คงไว้คุณภาพและมาตรฐานเดียวกันตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ปฏิบัติในตำแหน่งนี้จึงถูกคาดหวังจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานว่าต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหาร การบริการ และวิชาการเป็นอย่างดี สามารถประสานงานทีมสุขภาพเพื่อให้ทีมพยาบาลมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รวมทั้งป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโรงพยาบาลและช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบริหารงานบริการพยาบาลต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ, 2548)

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ดังที่ พงษ์รัตน์ บุญญานันท์ (2539) เขียนไว้ว่า ผู้บริหารพยาบาลยังเห็นความสำคัญของบุคคลที่ทำหน้าที่นี้น้อย การกำหนดขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน และให้ความสำคัญของตำแหน่งนี้ต่ำกว่าระดับความรับผิดชอบที่แท้จริง (ทองสมัย ยุธชัย (2543) และ ทศนลย์ หิรัญโรจน์ (2544) พบว่า ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร รับผิดชอบหลายบทบาทไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่มีหลักฐานยืนยันว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ไม่ได้กำหนดสมรรถนะที่ชัดเจน ทำให้พบปัญหาขาดการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งการขึ้นปฏิบัติงานที่ห่างกัน 2 - 3 เดือนต่อครั้ง ทำให้ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน และไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการขาดขวัญและกำลังใจและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน จึงยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

การเตรียมผู้ตรวจการนอกเวลาราชการ จำเป็นต้องกระทำอย่างเป็นทางการ ให้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน (Hamitton, 1996) และจะกำหนด

สมรรถนะให้ชัดเจนเพราะสมรรถนะสะท้อนคุณค่าการปฏิบัติงานของพยาบาล ทำให้เกิดการปฏิบัติที่ปลอดภัยเป็นที่ยอมรับ และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพ (McGuire & Weisenback, 2001) สมรรถนะยังเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรในองค์กร สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ เป็นการผสมผสานของความรู้ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ซึ่งไม่สามารถแยกจากกันได้ ถ้าวาดส่วนหนึ่งส่วนใดก็ไม่เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้บรรลุความคาดหวัง (พรกุล สุขสด, 2546)

ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มีหอผู้ป่วยจำนวน 52 หอผู้ป่วย/หน่วย มีผู้ตรวจการนอกเวลาราชการปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาลนอกเวลาราชการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริหาร ประกอบด้วย ผู้ตรวจการพยาบาลในเวลาราชการ หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลากลุ่มประจำการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และกลุ่มผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการกลุ่มประจำการ ประกอบด้วย พยาบาลที่ดำรงตำแหน่งระดับ 6 มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และผ่านการประเมินสมรรถนะจากหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ปฏิบัติงานในบทบาทของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โดยในแต่ละผลัดมีผู้ตรวจการทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 1 คน รับผิดชอบดูแลหอผู้ป่วย โดยมีมาตรฐานการเยี่ยมตรวจ ดังนี้ 1) เยี่ยมตรวจบุคลากร 2) เยี่ยมตรวจผู้ป่วยและสภาพทั่วไปของหอผู้ป่วย 3) เยี่ยมตรวจสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์เครื่องใช้ อาคารสถานที่ 4) เยี่ยมตรวจเหตุการณ์ และ 5) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ

ในการพัฒนาผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ฝ่ายบริการพยาบาลจัดอบรม เรื่องบทบาทของผู้ตรวจการนอกเวลาราชการ การนิเทศทางการพยาบาล การแก้

ปัญหาและการตัดสินใจ ส่วนการกำหนดสมรรถนะนั้น ยังไม่ชัดเจน คงใช้สมรรถนะของพยาบาลในภาพรวม ผู้วิจัยจึงต้องการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อนำไปกำหนดบทบาท พัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติ อีกทั้งประเมินผลการ ทำงานของผู้ปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. สำรวจสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล นอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเอง และตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเองกับพยาบาลหัวหน้าเวรของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ และพยาบาลหัวหน้าเวรของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์รับรู้สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ชนิดของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการกลุ่มประจำการและพยาบาลที่ปฏิบัติบทบาทหัวหน้าเวร

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ ตามสัดส่วนของแต่ละหอผู้ป่วย ได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดจากตารางของยามานะ

(Yamane , 1973 อ้างถึงใน ประคอง, 2538)

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย 1) แบบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง หอผู้ป่วย ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานพยาบาล ประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ หรือหัวหน้าเวร และ 2) แบบสอบถามสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับจากแบบประเมินสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลของรัฐ ของ พรกุล สุขสด (2546) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ 2) มนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร 3) การนิเทศ 4) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 5) นักวิชาการเชิงคลินิก และ 6) การควบคุมรักษาคุณภาพและจริยธรรม การตอบใช้มาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ กำหนดคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1 จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด การแปลผลระดับใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1.00 - 2.00 ระดับน้อย 2.01 - 3.00 ระดับปานกลาง 3.01 - 4.00 ระดับมาก และ 4.01 - 5.00 ระดับมากที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ อาจารย์พยาบาล 1 ท่าน ผู้ตรวจการพยาบาล 2 ท่าน และหัวหน้าหอผู้ป่วย 2 ท่าน และหาความเที่ยงโดยนำไปใช้กับพยาบาลที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้เท่ากับ 0.97

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โครงการวิจัยได้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่าง และให้สิทธิ์ในการตัดสินใจเข้าร่วมวิจัย พร้อมส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและได้กลับคืนครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ t Test

ผลการวิจัย

ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ร้อยละ 97.20 เป็นผู้หญิง ร้อยละ 85.98 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 14.02 มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจการนอกเวลาราชการเฉลี่ย 2 ปี ส่วนพยาบาลหัวหน้าเวร ร้อยละ 99.12 เป็นผู้หญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 96.46 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 3.54 มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการเฉลี่ย 12 ปี และมีประสบการณ์การเป็นหัวหน้าเวร เฉลี่ย 6 ปี

1. ผลการสำรวจสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเอง และตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรของฝ่ายบริการพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่าผู้ตรวจการนอกเวลาราชการ รับรู้สมรรถนะของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.45$) ในรายด้านทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร 2) ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (และ 3) ด้านการควบคุม

รักษาคุณภาพและจริยธรรม ส่วนพยาบาลหัวหน้าเวรรับรู้สมรรถนะโดยรวมของผู้ตรวจการนอกเวลาราชการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.47$) และในรายด้านทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร 2) ด้านการควบคุม รักษาคุณภาพและจริยธรรม และ 3) ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (ตาราง 1)

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ตามการรับรู้ของตนเองกับพยาบาลหัวหน้าเวรของฝ่ายบริการพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่า การรับรู้สมรรถนะโดยรวมและในรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารและด้านการนิเทศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้สมรรถนะในอีก 4 ด้านไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านความเป็นนักวิชาการเชิงคลินิก และด้านการควบคุมรักษาคุณภาพและจริยธรรม (ตาราง 1)

ตาราง 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของตนเอง และพยาบาลหัวหน้าเวร ด้วย t-test ($n = 220$)

สมรรถนะ	ผู้ตรวจการ (n = 107)			หัวหน้าเวร (n = 113)			t
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	
1. ด้านการบริหารจัดการ	3.33	0.67	มาก	3.27	0.56	มาก	0.64
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร	3.85	0.41	มาก	3.64	0.44	มาก	3.68**
3. ด้านการนิเทศ	3.48	0.53	มาก	3.32	0.59	มาก	2.16**
4. ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.73	0.63	มาก	3.62	0.53	มาก	1.44
5. ด้านความเป็นนักวิชาการเชิงคลินิก	3.67	0.55	มาก	3.55	0.55	มาก	1.66
6. ด้านการควบคุม รักษาคุณภาพและจริยธรรม	3.70	0.53	มาก	3.63	0.57	มาก	0.99
โดยรวม	3.64	0.45	มาก	3.52	0.47	มาก	2.02**

** $p < 0.05$

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่พบว่าผู้ตรวจการนอกเวลาราชการรับรู้ระดับสมรรถนะของตนเองโดยรวมและในรายด้านทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ได้มีแผนดำเนินงานในการเข้าสู่ตำแหน่งผู้ตรวจการนอกเวลาราชการ เช่น ได้มีการกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ และมีการประชุมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดความพร้อมและความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ (ทองสมัย ยุธชัย, 2543) อีกทั้งได้จัดให้ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการกลุ่มบริหารปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ได้เป็นที่เลี้ยงและนิเทศการปฏิบัติงาน และมีแนวทางมาตรฐานการเยี่ยมตรวจมีการนิเทศและเรียนรู้งานในขณะที่มีการรับส่งเวร และการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติบทบาทของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการเป็นประจำทุกปี ในเรื่องการบริหารจัดการ การนิเทศ การบันทึกรายงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

พยาบาลหัวหน้าเวรรับรู้ระดับสมรรถนะของผู้ตรวจการนอกเวลาราชการโดยรวมและในรายด้านทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสุดใจ พาณิชกุล (2546) ที่พบว่าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจต่อการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลมาใช้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม เพราะการนิเทศทางการพยาบาลเป็นบทบาทสำคัญของผู้บริหาร

ทางการพยาบาล ที่ผู้ปฏิบัติการสามารถรับรู้ได้โดยตรง โดยเน้นเรื่องการประชุม การสอนงาน และการพัฒนางาน มุ่งความสำเร็จงานและสัมพันธภาพในองค์กรเป็นสำคัญ

ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ และพยาบาลหัวหน้าเวรรับรู้สมรรถนะโดยรวมและในรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร และด้านการนิเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้สมรรถนะในอีก 4 ด้านไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจด้านความเป็นนักวิชาการเชิงคลินิกและด้านการควบคุมรักษาคุณภาพและจริยธรรม ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วน สอดคล้องกับ ทศนาลัย หิรัญโรจน์ (2544) ที่พบว่า การปฏิบัติกิจกรรมนิเทศของการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของผู้ตรวจการพยาบาล นอกเวลาราชการและพยาบาลประจำการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ฝ่ายบริการพยาบาล ควรพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศและการบริหารจัดการรูปแบบการนิเทศ มีแนวปฏิบัติและคู่มือในการนิเทศ และเพิ่มเวลาการเยี่ยมตรวจเชิงคุณภาพในแต่ละหอผู้ป่วยของผู้ตรวจการ พยาบาลนอกเวลาราชการต่อไป

2. ควรศึกษาเจาะลึกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามสมรรถนะของผู้ตรวจการนอกเวลาราชการ

เอกสารอ้างอิง

- จันจิรา วชิราภากร. (2543). การเสริมสร้างการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ประจำแผนก การพยาบาลสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จารุวรรณ เสวกรวรรณ. (2543). การบริหารเพื่อคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลในทศวรรษหน้า. เอกสารนำเสนอ ในการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 9 ของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ, กรุงเทพมหานคร.
- ทองสมัย ยุธชัย. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมกับพลังอำนาจในการปฏิบัติงาน ของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการประจำแผนกพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์. วิทยาลัยพยาบาล ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทัศนีย์ หิรัญโรจน์. (2544). การนิเทศการพยาบาลของผู้ตรวจการนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลค่ายสุรนารี จังหวัด นครราชสีมา. รายงานการศึกษาระยะพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2539). คู่มือการนิเทศ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. ชลบุรี : ศรีศิลป์การพิมพ์.
- _____. (2544). ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: วังใหม่ บุรพินธ์.
- พรกุล สุขสด. (2546). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลรัฐ. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.,
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. (2548). การจัดการทางการพยาบาลเพื่อความปลอดภัย. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์.
- สุดใจ พาณิชกุล. (2546). ผลการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลต่อความพึงพอใจของพยาบาลประจำการและ ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุวัฒน์ ศุภฤติกุล และคณะ. (2544). เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ:คู่มือเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ดีไซน์.
- Banks, C.A. (2001). Nurse supervisor and unit manager liability supervision and delegation. *The Florida Nurse*, 49(2), 26-28.
- Hamiton, P.M. (1996). *Realities of contemporary nursing* (2nd ed.). San Francisco, CA: Addison-Wesley.
- McGuire, C.A., & Weisenback, S.M. (2001). Revolution or evolution: Competency validation in Kentucky. *Nursing Administration Quarterly*, 25(2), 31-37.
- Perla, L. (2002). The future roles of nurse. *Journal for Nurse in Staff Development*, 18(4), 194-197.