

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล ในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี¹

Factors Affecting the Competency of Chief Nurses towards Quality System Management of Hospitals in Suphan Buri Province¹

นิศมา ภูชนิตย์² นิตยา เพ็ญศิริินา² พรทิพย์ กิระพงษ์²

Nissama Puchkanit² Nittaya Pensirinapa² Pornthip Kirapong²

วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต¹

Thesis of a Master of Public Health in Hospital Administration¹

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช²

School of Health Science Sukhothai Thammathirat Open University²

Corresponding author: Nissama Poochakhanit; Email: nissamapoochakhanit@gmail.com

Received: 25 November 2019 Revised: 9 December 2019 Accepted: 24 December 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะและค้นหาอำนาจการทำนายของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการบริหารระบบคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี 9 แห่งจำนวน 120 คน คำนวณโดยใช้ค่าความสัมพันธ์และสัมประสิทธิ์เป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตรวจสอบความตรงของเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อเท่ากับ 1.00 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคหาความเชื่อมั่นแบบสอบถามปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหาร ปัจจัยด้านองค์กร ระดับสมรรถนะเท่ากับ .72, .97, .89 และ .97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะที่ใช้ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการวางแผนและการปฏิบัติตามแผน ($\bar{X}=3.77$, $SD=.54$) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหารมีผลการสร้างแบบจำลอง ($\beta=.437$, $B=.322$, $p<=.001$) ปัจจัยด้านองค์กรมีผลการทำนายเป็นทีมในหน่วยงาน ($\beta=.391$, $B=.335$, $p<=.001$) และปัจจัยระดับบุคคลด้านบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ ($\beta=.199$, $B=.153$, $p<=.002$) สามารถร่วมกันทำนายปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลได้ร้อยละ 64.10 การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารโรงพยาบาลเพิ่มบทบาทการสื่อสารที่มั่นใจได้ว่าจะสามารถสร้างแบบจำลองให้กับหัวหน้าหน่วยงานผูกพันต่อเป้าหมายองค์กร และหัวหน้างานหน่วยงานควรเพิ่มการควบคุมคุณภาพของงานและเข้าร่วมในระบบคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: หัวหน้าหน่วยงาน; พยาบาล; สมรรถนะการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาล



Factors Affecting the Competency of Chief Nurses Towards Quality System Management of Hospitals in Suphan Buri Province¹

Nissama Puchkanit² Nittaya Pensirinapa² Pornthip Kirapong²

Thesis of a Master of Public Health in Hospital Administration¹

School of Health Science Sukhothai Thammathirat Open University²

Correspondence author: Nissama Poochakhanit; Email: nissamapoochakhanit@gmail.com

Received: 25 November 2019 Revised: 9 December 2019 Accepted: 24 December 2019

Abstract

The purposes of this survey research were to investigate the competency level of chief nurses and to examine the predictive power of the factors that affect the quality of management system performance. The sample size was calculated and a systematic random sampling technique was used to recruit 120 chief nurses from nine public hospitals in Suphan Buri Province.. Data were collected using questionnaires. The content validity was checked using an index of Item–Objective Congruence of 1.00 Cronbach’s Alpha Coefficient was used to find the reliabilities of the questionnaires. The reliabilities of the Personal factors, Motivation factors from administrators, Organization factors, and Performance levels were .72, .97, .89 and .97 respectively. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient, and Stepwise Multiple Regression Analysis. The results of the study revealed that the competencies used at a high level was planning and implementation of the plans ($\bar{X}=3.77$, $SD=.54$). The stepwise multiple regression analysis found that Inspiration aspect of the motivation factors from the management dimension ($\beta=.437$, $B=.322$, $p<=.001$), Teamwork aspect of the Organizational factors: ($\beta=.391$, $B=.335$, $p<=.001$), and Role of participation in the quality system aspect of the Personal factors ($\beta=.199$, $B=.153$, $p<=.002$) accounted for 64.10 % of the variation in the competency of chief nurses towards quality system management of hospitals. The study suggests that hospital administrators should increase communication roles to inspire the unit heads to have bonding with the organizational goals. Chief nurses should also increase their roles in quality control and participate in the hospital quality system for continuous hospital quality development.

Keywords: chief of work unit; nurse; competency hospital quality system management

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันโรงพยาบาลทุกแห่งมีการขับเคลื่อนระบบคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่มุ่งให้บุคลากรทุกกลุ่มมีสมรรถนะด้านระบบคุณภาพโรงพยาบาลที่เหมาะสม ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทโดยตรงต่อการบริหารคุณภาพในหน่วยงานและพยาบาลเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่และเป็นกำลังหลักของโรงพยาบาล¹ สืบเนื่องจากสถิติการฟ้องร้องทางการแพทย์ย้อนหลัง 20 ปี² พบว่ามีจำนวนการฟ้องร้องด้านการรักษาผิดพลาด รักษาผิดมาตรฐาน จนกระทรวงสาธารณสุขต้องชำระเงินให้กับผู้ฟ้องตามคำพิพากษาแล้วสูงถึง 36 ล้านบาท และนำมาสู่การวางกรอบยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุขอย่างจริงจัง มุ่งเน้นให้เกิดการแก้ไขและวางระบบเพื่อการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรด้วยระบบคุณภาพโรงพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA และประกาศเป็นแผนงานหนึ่งเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูง³ ของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั่วประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับแนวคิดการบริหารระบบคุณภาพ คือ การตั้งเป้าหมาย การวางแผน การควบคุม การประเมินผลและการปรับปรุงผลงาน ซึ่งถือว่าเป็นสมรรถนะที่สำคัญของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลที่สามารถขับเคลื่อนระบบคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อให้บรรลุมาตรฐาน HA

กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้โรงพยาบาลทุกแห่งมีการประเมินคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. และในปี 2561 สถานการณ์การประเมินและรับรองคุณภาพมีข้อมูลพบว่าจำนวนโรงพยาบาลผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ขั้นที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 57.37 จากจำนวนโรงพยาบาลทั้งหมด 794 แห่ง และระหว่างปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2561 มีโรงพยาบาลติด Focus เพิ่มสูงขึ้นที่ร้อยละ 8.7, 22.1, 27.1, 29.7 และ 26.0 ตามลำดับ⁴ ในช่วง 2-5 ปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดสุพรรณบุรีก็ได้ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพมาตรฐาน HA ขั้นที่ 3 แล้วทุกแห่งจำนวน 9 โรงพยาบาล ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลที่ผ่านการประเมินและรับรองกระบวนการคุณภาพตามมาตรฐาน HA นั้น ผู้บริหารองค์กรมีการส่งเสริมปัจจัยที่มุ่งให้บุคลากรกลุ่มหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลมีสมรรถนะด้านระบบคุณภาพโรงพยาบาลที่เหมาะสม

การที่องค์กรจะมีผลงานที่สูงขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาโรงพยาบาลนั้น ต้องมีปัจจัยที่มีคุณภาพซึ่งก็คือบุคลากรที่มีสมรรถนะและความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องกับสมรรถนะขององค์กร⁵ เนื่องจาก สมรรถนะ (competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่นำมาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือวางแผนทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือช่วยแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่อง และสำหรับหัวหน้าหน่วยงานของทุกองค์กรถือว่าเป็นบุคคลกลุ่มที่มีความสำคัญ ที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะใน 3 กลุ่ม คือ core competency managerial competency และ functional competency เพื่อให้การปฏิบัติงานในระดับหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร⁶

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีการกำหนดสมรรถนะผู้บริหารการพยาบาล⁷ ไว้ 3 ระดับ ดังนี้ 1) สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย/หน่วยงาน 2) สมรรถนะหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล/ผู้ตรวจการพยาบาล 3) สมรรถนะหัวหน้าพยาบาล จะมีองค์ประกอบสมรรถนะหลักที่จำเป็นเหมือนกัน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) การบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพ 3) การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ 4) จรรยาบรรณวิชาชีพ จริยธรรมและกฎหมาย 5) นโยบายและสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ โดยสมรรถนะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะที่ 2 การบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพ⁸ ซึ่งพบว่า สมรรถนะด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพ มีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพตามกรอบแนวคิด PDCA และแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม TQM⁹⁻¹² ซึ่งมาตรฐาน HA ได้นำมาใช้เป็นพื้นฐานในระบบคุณภาพเช่นกัน ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ประกอบไปด้วย 5 ประเด็น ดังนี้ 1) ด้านการตั้งเป้าหมาย 2) ด้านการวางแผน 3) ด้านการควบคุมคุณภาพ



4) ด้านการประเมินผลและ 5) ด้านการปรับปรุงคุณภาพ จึงสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านระบบคุณภาพโรงพยาบาลที่หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลประกอบด้วย 5 ประเด็นดังที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคคลนั้น ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยระดับบุคคล¹³ ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน และบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ 2) ปัจจัยด้านการสนใจจากผู้บริหาร¹⁴ ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ, การกระตุ้นทางปัญญา, การคำนึงถึงความปัจเจกบุคคล และ 3) ปัจจัยด้านองค์กร¹⁵ ได้แก่ นโยบายองค์กร, การทำงานเป็นทีมทั้งภายในและหน่วยงานข้างเคียง

จากสถานการณ์ด้านการประเมินระบบคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA ที่ผ่านมา ที่พบว่ามีโรงพยาบาลติด Focus และผ่านการประเมินแบบมีเงื่อนไขมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลว่าปฏิบัติอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี เพราะมีโรงพยาบาลในจังหวัดส่วนหนึ่งที่อยู่ในสถานการณ์ที่กล่าวมา เพื่อให้มีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำมาวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาล และนำปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ประโยชน์ในองค์กรอันจะส่งผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพที่ต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยด้านการสนใจจากผู้บริหารและปัจจัยด้านองค์กรกับสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยด้านการสนใจจากผู้บริหารและปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารของโรงพยาบาลให้เป็นรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายการพยาบาล รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายหัวหน้าแผนก หัวหน้าหอผู้ป่วยต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานฝ่ายการพยาบาล ดำรงตำแหน่งดังกล่าวของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดสุพรรณบุรีมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. สมรรถนะในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล ที่อ้างอิงของสภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย สมรรถนะที่ 2 การบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพ โดยเฉพาะด้านการวางแผนและการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพด้วยหลักการด้านคุณภาพของวงจรรอบ PDCA (Plan-Do-Check-Action) ที่พัฒนามาเป็นแนวบริหารในรูปของ TQM (Total Quality Management) ในประเด็นการใช้ความรู้และทักษะในการพัฒนากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยประเมินระดับการปฏิบัติของตนเองของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล ใน 5 ประเด็น ดังนี้

2.1 ด้านการตั้งเป้าหมาย หมายถึง สมรรถนะในการนำวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลมาเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายหน่วยงาน ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และค่านิยมของโรงพยาบาล เพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2.2 ด้านการวางแผน หมายถึง สมรรถนะในการออกแบบระบบการทำงานผ่านการใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาวางแผนที่สอดคล้องกับแผนของโรงพยาบาล มีการออกแบบการปฏิบัติงานและมีการสื่อสารให้เกิดการดำเนินงาน



มีการกำกับการนำแผนลงสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดของแผน สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้เหมาะสมเพื่อให้แผนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

2.3 ด้านการควบคุมคุณภาพ หมายถึง สมรรถนะในการตรวจสอบติดตามระดับคุณภาพของงาน รวมทั้งผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่แรกอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ด้านการประเมินผล หมายถึง สมรรถนะในการนำข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามระดับความสำเร็จของแผนตามที่ตั้งเป้าหมาย มีระบบการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ใช้ติดตามดูการบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

2.5 ด้านการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง สมรรถนะในการปรับปรุงคุณภาพ เมื่อพบว่าระดับคุณภาพไม่ได้ตามเป้าหมาย หากมีปัญหาหรือจุดอ่อนของการดำเนินการ มีการค้นหาสาเหตุและวางมาตรการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยระดับบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล ได้แก่

3.1 ประสบการณ์ หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลได้รับโอกาสในการเรียนรู้เหตุการณ์ต่างๆ ผ่านการสังเกต การเรียนรู้ การได้พบด้วยตัวเอง และจดจำเก็บไว้เป็นเสมือนบทเรียนของแต่ละคน เช่น โอกาสได้รับการพัฒนา การได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการอย่างเพียงพอเหมาะสม การได้รับคำแนะนำ การมีที่ปรึกษาด้านคุณภาพ รวมทั้งการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และเข้าร่วมกิจกรรมด้านระบบคุณภาพที่โรงพยาบาลจัดให้ เพื่อให้มีประสบการณ์ด้านการบริหารระบบคุณภาพ เป็นต้น

3.2 บทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ หมายถึง บทบาทในการวางแผนงาน การดำเนินงาน การประเมินผลงานของระบบงานคุณภาพของโรงพยาบาลที่หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลได้รับมอบหมายให้เป็นกรรมการ

4. ปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหาร ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลต่อการสื่อสารและการแสดงออกของผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ที่มีผลต่อการจูงใจจากหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล ใน 3 ด้าน ต่อไปนี้

4.1 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง มีการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล การใช้คำพูดและการกระทำที่ปลุกปลอบใจ ให้กำลังใจทำให้เกิดความกระตือรือร้น ท่วมเทความพยายามเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว และผูกพันอยู่กับจุดมุ่งหมายขององค์กร

4.2 การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลมองเห็นปัญหา เข้าใจและเห็นความสำคัญของปัญหา หัวหน้างานได้ค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ เหมาะสมกับหน่วยงานของตนและสอดคล้องกับสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา

4.3 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลได้รับการสนับสนุน และคำแนะนำเป็นรายบุคคลโดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละคน ให้การยอมรับในจุดเด่นและข้อจำกัดของแต่ละคน

5. ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรที่มีผลต่อหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการที่จะบริหารระบบคุณภาพขององค์กรและหน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ นโยบายองค์กร และการทำงานเป็นทีม

5.1 นโยบายองค์กร หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลรับนโยบายหลักและวิธีปฏิบัติที่เป็นแนวทางการดำเนินการด้านการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ได้รับการสื่อสารและให้การสนับสนุน ติดตามประเมินผลระดับคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายของนโยบายคุณภาพที่โรงพยาบาลกำหนด

5.2 การทำงานเป็นทีม หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับสมาชิกทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เอื้ออาทร และมีบรรยากาศเป็นมิตรเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กรร่วมกัน โดยมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่



5.2.1 ความร่วมมือทำงานภายในหน่วยงาน หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลสามารถทำงานร่วมกันกับสมาชิกทุกคนในหน่วยงานมีการโดยมองเป้าหมายเดียวกัน วางแผนแก้ปัญหาพร้อมกับการสื่อสารที่ทุกคนเข้าใจและรับรู้ตรงกัน

5.2.2 ความร่วมมือทำงานกับหน่วยงานข้างเคียง หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลสามารถทำงานร่วมกันกับหน่วยงานข้างเคียงที่ต้องมีการทำงานประสานเชื่อมต่อกันโดยคำนึงถึงแต่ละหน่วยงานที่เป็นลูกค้าภายในของตน มีการสื่อสารทำความเข้าใจงานที่เชื่อมต่อกัน ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือคำแนะนำซึ่งกันและกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลทุกคนที่ดำรงตำแหน่งมาแล้วในโรงพยาบาลตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในส่วนที่ดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่งในจังหวัดสุพรรณบุรีจำนวน 155 คน จากโรงพยาบาล 9 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลทุกคนที่ดำรงตำแหน่งมาแล้วในโรงพยาบาลตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป คำนวณโดยใช้ค่าความสัมพันธ์ ($r=.26$)¹⁶ กำหนด $\alpha=.05$, $\beta=.2$ ได้จำนวน 114 คน แต่ในทางปฏิบัติจะเก็บตัวอย่างมากกว่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้โดยเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 5 % รวมเป็น 120 คน ทำการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างมีระบบ (systematic sampling) กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก 1) ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลที่รับผิดชอบระดับนโยบายเลือกทุกคนรวมทุกแห่งเพียง 12 คน และ 2) ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลมาแล้วตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่รับผิดชอบระดับปฏิบัติการที่ดูแลผู้ป่วยโดยสุ่มในสัดส่วนร้อยละ 80 ใช้การสุ่มหยิบบอกตามสัดส่วนที่คำนวณหาช่วงห่างของการสุ่มตัวอย่าง (sampling interval) แล้วทำการเลือกตัวอย่างหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลพยาบาลรวม 108 คน รวมทั้งหมดเป็น 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามโดยการประยุกต์ทฤษฎี งานวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานหลักที่ดูแล พื้นที่ปฏิบัติงาน/หน่วยงานหลักในโรงพยาบาลนี้ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลปัจจุบัน การเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลที่เข้าร่วม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานทางการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert's scale) ซึ่งแปลความหมายโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น¹⁷ โดยแบ่งช่วงระดับปัจจัยและสมรรถนะ ดังนี้ ช่วงคะแนน เท้ากับคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดและหารจำนวน 3 ชั้นได้ค่าดังนี้ $(5-1)/3$ เท่ากับ 1.33 จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00-2.33 การแปลความ มีค่าน้อย

ช่วงคะแนน 2.34-3.66 การแปลความ มีค่าปานกลาง

ช่วงคะแนน 3.67-5.00 การแปลความ มีค่ามาก

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้



ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคล ประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสบการณ์ จำนวน 5 ข้อ ด้านบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ จำนวน 5 ข้อ รวมแบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน จำนวน 10 ข้อ หาค่าความเที่ยงของแบบวัดโดยใช้ สัมประสิทธิ์แบบครอนบาค แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าที่ .78

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหาร ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความมั่นใจ จำนวน 5 ข้อ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา จำนวน 5 ข้อ และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จำนวน 5 ข้อ รวมแบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน จำนวน 15 ข้อ หาค่าความเที่ยงของแบบวัดโดยใช้ สัมประสิทธิ์แบบครอนบาค แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าที่ .97

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน จำนวน 5 ข้อ และด้านการทำงานเป็นทีมกับหน่วยงานข้างเคียง จำนวน 10 ข้อ รวมแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ หาค่าความเที่ยงของแบบวัดโดยใช้ สัมประสิทธิ์แบบครอนบาค แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าที่ .89

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามระดับการปฏิบัติตามสมรรถนะด้านการบริหารระบบคุณภาพของหัวหน้าประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตั้งเป้าหมาย จำนวน 5 ข้อ ด้านการวางแผน จำนวน 5 ข้อ ด้านการควบคุมคุณภาพ จำนวน 5 ข้อ ด้านการประเมินผล จำนวน 5 ข้อ และด้านการปรับปรุงคุณภาพ จำนวน 5 ข้อ รวมแบบสอบถามทั้ง 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ หาค่าความเที่ยงของแบบวัดโดยใช้ สัมประสิทธิ์แบบครอนบาค แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าที่ .97

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขแล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้มีเนื้อหาและข้อคำถามต่าง ๆ ตรงกับกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ต้องการจะวัดแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) เท่ากับ 1.00 ทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลชุมชน 1 แห่ง จำนวน 15 ชุด และโรงพยาบาลทั่วไป 1 แห่งจำนวน 15 ชุด วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นด้วยค่าคอนบาค อัลฟา ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหาร ปัจจัยด้านองค์กร ระดับสมรรถนะด้านการบริหารระบบคุณภาพของหัวหน้าและภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ .72, .97, .89, .97 และ .96 ตามลำดับ¹⁸

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้นำเสนอคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งผ่านการรับรองตามหมายเลข COA No. 013/62 เลขที่โครงการ 015/62 ออกให้ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 ผู้วิจัยชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการให้ทราบถึงสิทธิการตอบรับหรือปฏิเสธในการเข้าร่วมในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งการอธิบายถึงการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และการทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย การอภิปรายหรือเผยแพร่ข้อมูลกระทำในภาพรวมและเฉพาะการนำเสนอเชิงวิชาการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์หาอิทธิพลของตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และหาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ .05



ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุดร้อยละ 98.33 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มากที่สุดร้อยละ 59.17 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 50.49 ปี อายุน้อยสุด 28 ปี สูงสุด 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 77.50 รองลงมาในระดับปริญญาโทร้อยละ 21.26 โดยสายการปฏิบัติงานหลักคือ งานผู้ป่วยในมากที่สุดร้อยละ 51.67 รองลงมางานผู้ป่วยนอกร้อยละ 25.67 พื้นที่ปฏิบัติงาน/หน่วยงานหลัก ได้แก่ หน่วยงานผู้ป่วยในมากที่สุดร้อยละ 36.67 รองลงมาคือหน่วยงานผู้ป่วยนอกร้อยละ 15.00 หน่วยงานพิเศษ ตามลำดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายการพยาบาลร้อยละ 10.00 เป็นหัวหน้าหน่วยงานร้อยละ 90.00 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานในปัจจุบัน 11-20 ปีร้อยละ 35.83 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 21-30 ปีร้อยละ 28.33 และมีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลปัจจุบัน มากที่สุด 21-30 ปีร้อยละ 49.17 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 30 ปีขึ้นไปร้อยละ 35.00 โดยมีผู้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลร้อยละ 94.17 ไม่เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการร้อยละ 5.83 เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ คณะกรรมการทีมป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลร้อยละ 16.27 รองลงมาคือคณะกรรมการ ทีมนำด้านยา และทีมบริหารความเสี่ยงร้อยละ 14.72

พิจารณารายตัวแปร พบว่า ระดับสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านการตั้งเป้าหมายและด้านการวางแผน และการปฏิบัติตามแผนอยู่ในระดับสูง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะโดยภาพรวมและรายด้าน (n=120)

สมรรถนะ	(SD)	แปลผล
ด้านการตั้งเป้าหมาย	3.69 (.65)	สูง
ด้านการวางแผนและการปฏิบัติตามแผน	3.77 (.54)	สูง
ด้านการควบคุมคุณภาพ	3.39 (.72)	ปานกลาง
ด้านการประเมินผล	3.52 (.64)	ปานกลาง
ด้านการปรับปรุงคุณภาพ	3.59 (.60)	ปานกลาง
สรุป สมรรถนะโดยรวม	3.60 (.53)	ปานกลาง

เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้เกณฑ์พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพวงรัดน์ ทวีรัตน์¹⁹ ดังนี้ .81-1.00 มีระดับความสัมพันธ์สูงมาก, .61-.80 มีความสัมพันธ์สูง, .41-.60 มีความสัมพันธ์ปานกลาง, .20-.40 มีความสัมพันธ์ต่ำ, .00-.19 มีความสัมพันธ์ต่ำมากพบว่า (1) ปัจจัยระดับบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .496 และ .506 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.001$) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน (2) ปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหารพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .661, .618 และ .456 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.001$) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการกระตุ้นทางปัญญา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (3) ปัจจัยด้านองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .557, .642 และ .639 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.001$) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงด้านการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานและด้านการทำงานเป็นทีมกับหน่วยงานข้างเคียง และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางด้านนโยบายองค์กร ดังแสดงในตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยกับสมรรถนะโดยรวม (n=120)

ปัจจัย	ค่าสหสัมพันธ์	ค่านัยสำคัญ	ทิศทาง	ระดับ
	(r)	(p)		
ปัจจัยระดับบุคคล				
ประสบการณ์ (X1)	.496	<.001	บวก	ปานกลาง
บทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ (X2)	.506	<.001	บวก	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหาร				
การสร้างแรงบันดาลใจ (X3)	.661	<.001	บวก	สูง
การกระตุ้นทางปัญญา (X4)	.618	<.001	บวก	สูง
การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (X5)	.456	<.001	บวก	ปานกลาง
ปัจจัยด้านองค์กร				
นโยบายองค์กร (X6)	.557	<.001	บวก	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน (X7)	.642	<.001	บวก	สูง
การทำงานเป็นทีมกับหน่วยงานข้างเคียง (X8)	.639	<.001	บวก	สูง

เมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า มี 3 ตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ บทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ (X2) การสร้างแรงบันดาลใจ (X3) และการทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน (X7)

จากตารางที่ 3 นำมาเขียนสมการได้ดังนี้ $Y = .719 + .153(X2) + .322(X3) + .335(X7)$ เมื่อพิจารณาคะแนนมาตรฐานพบว่า X3 มีอิทธิพลมากที่สุด (Beta=.437) รองลงมา คือ X7 (Beta=.391) และ X2 (Beta=.199) ซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ ปัจจัยด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน ประสิทธิภาพการทำนายสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรีได้ร้อยละ 64.10 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ (n=120)

ปัจจัย	B	SE	Beta	t	P-value
บทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ (X2)	.153	.048	.199	3.194	.002
การสร้างแรงบันดาลใจ (X3)	.322	.046	.437	7.025	.001
การทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน (X7)	.335	.054	.391	6.165	.001
ค่าคงที่	.719	.208		3.466	.001

$R = .800$, $R^2 = .641$, $SEE = .323$, $F = 68.962$, Sig of $F = .00$

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถนำมามีผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้ ระดับสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .53$)



และอยู่ในระดับสูงด้านการตั้งเป้าหมาย ($\bar{X}=3.69$, $SD=.65$) และด้านการวางแผนและการปฏิบัติตามแผน ($\bar{X}=3.77$, $SD=.54$) อธิบายได้ว่าหน่วยงานด้านการพยาบาลมีสมรรถนะในการตั้งเป้าหมาย วางแผนและนำแผนสู่การปฏิบัติอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องจากปัจจัยซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ทางการบริหารงานของหน่วยงานด้านการพยาบาลเอง เพราะเป็นผู้รับนโยบายจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและนำไปถ่ายทอดสู่บุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนงนุช บุญยังและศศิธร พุ่มดวง²⁰ พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย คือ ผู้มีบทบาทในการขับเคลื่อนนโยบายและดูแลให้พยาบาลในทีมปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม²¹ ซึ่งพบว่า บทบาทภาวะผู้นำ เป็นบทบาทที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วย มีบทบาทในการบริหารจัดการหอผู้ป่วยให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาลและเป็นผู้รับนโยบายจากหัวหน้าพยาบาล และถ่ายทอดไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผ่านทางแผนงานต่าง ๆ ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารอย่างต่อเนื่อง โดยการนำแผนงานสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของหอผู้ป่วย กลุ่มการพยาบาลและโรงพยาบาล

สำหรับสมรรถนะด้านการควบคุมคุณภาพ ($\bar{X}=3.39$, $SD=.72$) ด้านการประเมินผล ($\bar{X}=3.52$, $SD=.64$) และด้านการปรับปรุงคุณภาพ ($\bar{X}=3.59$, $SD=.60$) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่าหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานโดยรวมของหอผู้ป่วยและการประเมินผลการดำเนินงานนั้น ทักษะที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ ทักษะด้านการควบคุมกำกับและติดตามงานเป็นระยะ ๆ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลและการรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งจาก ผู้รับบริการ พยาบาลในหน่วยงาน หรือทุกคนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลย้อนกลับเหล่านี้จะช่วยให้หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล สามารถตัดสินใจดำเนินการตามแผนงานต่อไป หรืออาจต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักร ดิงศกัณท์²² โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยจะแจ้งให้บุคลากรในหอผู้ป่วยรับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของโครงการเป็นระยะ ๆ และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินโครงการต่อผู้รับผิดชอบ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างรับรู้หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่มีสมรรถนะในด้านการประเมินผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล ในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของ หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาล

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการจูงใจจากผู้บริหารพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ในระดับสูงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการกระตุ้นทางปัญญาเท่ากับ .661, .618 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.001$) อธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานต้องอาศัยแรงบันดาลใจเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและด้านการกระตุ้นทางปัญญา ที่ดีซึ่งกลุ่มตัวอย่างรับรู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ปฏิบัติต่อ หัวหน้าหน่วยงานอย่างให้เกียรติ พร้อมรับฟังทีมงานอย่างตั้งใจ และให้อิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างรับรู้ปัจจัยด้านการจูงใจในด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการกระตุ้นทางปัญญา จากผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณ บุญสวยขวัญ²³ ระบุว่า การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการพัฒนาคุณภาพ ด้านการสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เมื่อพิจารณารายข้อและมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ การยอมรับและเห็นความสำคัญของบุคลากรทุกระดับในหอผู้ป่วย รวมถึง ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาระบบงาน โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับการศึกษาของสมพรรณ ไกรสร²⁴ ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติกิจกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีผลทำให้หัวหน้างานมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร พบว่าอยู่ในระดับสูง ด้านภาวะผู้นำที่มีบาร์มี ด้าน

การกระตุ้นทางปัญญา ด้านโน้มน้าวความร่วมมือทำฝันให้เป็นจริง ด้านการคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล และด้านการเสริมสร้างแรงบันดาลใจ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านองค์การพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงด้านการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานและการทำงานเป็นทีมกับหน่วยงานข้างเคียง เท่ากับ .642, .639 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) อธิบายได้ว่า การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงานมีผลให้เกิดสมรรถนะในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลที่ดี เนื่องจากการยึดเป้าหมายของหน่วยงานเป็นหลัก ทำให้เกิดความร่วมมือในการวางแผน ดำเนินการตามแผน ตลอดจนรับรู้ถึงผลงาน ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ แก่ปัญหาร่วมกัน จึงทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะขึ้นซึ่งสอดคล้องกับกับผลการศึกษาของจักร ดิงศัทธีย์²² ที่กล่าวไปก่อนหน้านี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยระดับบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางทั้งด้านประสบการณ์และบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพเท่ากับ .496, .506 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) อธิบายได้ว่า เมื่อหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการอบรมในหลักสูตรด้านคุณภาพด้านการบริหาร รวมถึงได้รับคำแนะนำและให้คำปรึกษาจากผู้บริหารโรงพยาบาลนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ยิ่งได้รับการสนับสนุนมากขึ้น ความชำนาญ ตลอดจนความสามารถก็จะมีมากตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพสูงกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-10 ปีของยุพิน สุขเจริญ²⁵ เช่นเดียวกับการศึกษาของกรรณิกา เรืองเดช ชาวสวนศรีเจริญ²⁶ ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานมานาน มีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์น้อย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ บทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ การสร้างแรงบันดาลใจ และการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน โดยปัจจัยที่มีค่าอิทธิพลสูงสุด คือ การสร้างแรงบันดาลใจ รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน และบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ เท่ากับ .437, .391 และ .199 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า การที่หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลจะเกิดสมรรถนะที่ดีได้ต้องอาศัยแรงบันดาลใจจากผู้บริหาร โดยอาศัยการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงานร่วมกัน มีผลทำให้หัวหน้างานมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และการมีบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพ จะทำให้มีความเข้าใจในงานมากขึ้น เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนให้เพิ่มขึ้นในการพัฒนางาน และแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ จะส่งผลต่อการเกิดสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลในการบริหารระบบคุณภาพที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามสมรรถนะของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูง ของเมธิปยา พิมพ์เสนาและสุวิณี วิวัฒนวานิช¹⁶ ผลการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิด สมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับการศึกษาของชุดิมา มาลัย²⁷ ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขซึ่งพบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของมิกแกน²⁸ ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมประกอบด้วยสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอดีตและกระบวนการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ



ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าอิทธิพลสูงสุด คือ การสร้างแรงบันดาลใจ รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน และบทบาทการเข้าร่วมในระบบคุณภาพตามลำดับ ดังนั้น เพื่อสนับสนุนให้หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลมีสมรรถนะในการบริหารระบบคุณภาพโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายการพยาบาลควรมีการดำเนินการ ดังนี้

1. ควรแสดงออกด้วยการสื่อสารที่มุ่งสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลเกิดความกระตือรือร้นในงาน มีความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญต่อองค์กร รวมทั้งกระตุ้นให้หัวหน้างานได้ค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความสามารถ ข้อจำกัดและศักยภาพของหัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลแต่ละคนให้มากขึ้น

2. หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลควรเพิ่มการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน เน้นสร้างความร่วมมือในการวางแผน ดำเนินการตามแผน ตลอดจนรับรู้ถึงผลงาน ปัญหาอุปสรรคต่างๆ แก้ไขหาร่วมกันกับบุคลากรในหน่วยงาน เพิ่มการควบคุมคุณภาพงานเพื่อหาโอกาสปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

3. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้หัวหน้าหน่วยงานด้านการพยาบาลเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการคุณภาพของโรงพยาบาลให้มากขึ้น มีส่วนร่วมในการวางแผนและการประเมินผลติดตามการดำเนินงานตามแผนงานของคณะกรรมการในระบบคุณภาพ พร้อมร่วมวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางเมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายตามแผนที่คณะกรรมการระบบคุณภาพกำหนดไว้ให้เพิ่มมากขึ้น

References

1. Bureau of Nursing. Ministry of Public Health. Nursing standards in hospitals. 1st update. Bangkok: Samchareonpanich; 2011.
2. Soongkhong I. Trend of medical prosecution steadily rising. Delve into the health system of Hfocus news agency [internet]. 2019 [2019 January 10]. Available from: <https://www.hfocus.org/content/2019/01/16725>
3. National Committee for the Development of the 12th National Health Development Plan. Ministry of Public Health; 2016. The 12th National Health Development Plan (2017–2021): Bangkok. 2016. (in Thai).
4. The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). Annual report 2018. Bangkok: Daisy Company; 2018. (in Thai).
5. McClelland DC. Testing for competence rather than intelligence. American Psychologist. 1973.
6. Chunhaklay S. Basic personnel competency assessment of the Government. Journal of Quality of Life and Law 2006;124–49 (in Thai).
7. Nursing Executive Competency The Nursing Council of Thailand. 2013. (in Thai).
8. Klinsamith K. Head of wards or departments at Vachira Hospital. Wachirasarn Nursing 2017;24–34 (in Thai)
9. William E. Deming. Out of the crisis cambridge. Mass: Massachusetts Institute of Techonlogy. 1986. 92.
10. Shewhart WA. Statistical method from the viewpoint of quality control. New York: Dover Publications; 1986.
11. Leepiphatphiboon P. Total quality control. Bangkok: Provincial electricity authority productivity promotion club. 1997 (in Thai).



12. National Productivity Institute. TQA Criteria for Performance Excellence 2010–2011. Bangkok: Siwagold; 2010 (in Thai).
13. McCormick JE, Ligen D. Induction and Organization Psychology. 3thed. Englewood: Printic Hall Inc; 1985.
14. Bass BM. Leadership and performance beyond expectation. New York: Free Press; 1985.
15. Romig DA. Breakthrough teamwork. Outstanding result using structured teamwork. Chicago: Irwin; 1996.
16. Pimsana M, Wiwatvanij S. Factors influencing performance compliance with advanced nursing practisers. *Journal of Nursing Division* 2015;102–18 (in Thai).
17. Srisathitrakool B. Leadership and strategies of nursing organization management in the 2st century. Bangkok: Chulalongkorn University. Printing house. 2007 (in Thai).
18. Vanichbancha K. Statistical analysis: Statistics for management and research. 10st edition, Bangkok: Printing Chulalongkorn University. 2007 (in Thai).
19. Thawirat P. Behavioral research methods science and social sciences. Bangkok: Srinakharinwirot University Prasarnmit. 2007(in Thai).
20. Boonyang N, Pumdong S. The current manpower management strategy and the ideal manpower management strategy of hospital directors and nursing administrators in General Hospitals, Southern region. Under the ministry of public health. Research report funded by income Prince of Songkla University Year 2010 General Category: Songkhla; 2011 (in Thai).
21. Sahoungunsiritham U. Nursing professional development 2nd edition. Chiang Mai: Changphouck; 2010 (in Thai).
22. Thinksaphat Ch. Strategy: Creating and implementing. (8th edition). Strategy: Creating and implementation by Richard Luecke and David J. Collis. (2005). Bangkok: ExportsNet; 2010 (in Thai). □
23. Boonsouykhaun W. Practice of head nurse role in hospital quality development. Community 6 [master thesis], Prince of Songkhla University. Songkhla: 2009 (in Thai).
24. Kaisorn S. The relationship between personal factors of professional nurses and leadership changes of supervisors and quality assurance activities nursing of professional community hospital Chaiyaphum. *Journal of Nurses' Association of Thailand North–Eastern Division* 2012:35–56 (in Thai).
25. Sookchalearn Y. Factors relating to the performance of professional nurses by nurses perform in the tambon health promotion hospital nakhon pathom. *Journal of Narathiwat Rajanagarindra University*. 2015:1–12 (in Thai).
26. Rongdajchawsounsrichareun K. Community nurse competency of professional nurses working in health promotion hospitals in the three southern border provinces. *Journal of Nursing Ministry of Public Health* 2017;52–65 (in Thai).
27. Malai C. The relationship between working environment and team Work of nursing instructors. College of nursing under the ministry of public health. Chulalongkorn University. Bangkok: 1995 (in Thai).
28. Mickan SM. Evaluating the effectiveness of healthcare teams. *Aust Health Rev* 2005:211–217.