

การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย

ศุภลักษณ์ รัตนสาร *

วาสนี วิเศษฤทธิ์ ปร.ค. (การพยาบาล) **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบประเมินและทดสอบคุณภาพของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ แบ่งการศึกษาเป็น 2 ระยะคือ ระยะที่ 1 การสร้างแบบประเมินมี 3 ขั้นตอน (1) สังเคราะห์องค์ประกอบและรายการสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยทบทวนวรรณกรรมและสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (2) สร้างข้อรายการสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการกำหนดรายการสมรรถนะและวิเคราะห์หาคุณภาพของข้อรายการสมรรถนะด้วยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน (3) รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 74 คน ผู้ตรวจการพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน และพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 256 คน เพื่อทดสอบความตรงตามโครงสร้างโดยการวิเคราะห์ตัวประกอบด้วยวิธีสกัดตัวประกอบหลัก ระยะที่ 2 การทดสอบคุณภาพของแบบประเมิน โดยนำแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน ประกอบด้วยหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 56 คน ผู้ตรวจการพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน และพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 176 คน ทดสอบหาความเที่ยง ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสอดคล้องของแบบประเมินระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินตนเอง ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา และประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยสถิติ Intra-class correlation coefficient

ผลการวิจัยพบว่า แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ประกอบด้วย 4 ตัวประกอบหลัก 1) ด้านการบริหารจัดการ (20 ข้อ) 2) ด้านภาวะผู้นำ (8 ข้อ) 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (6 ข้อ) 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (5 ข้อ) คุณภาพของแบบประเมิน มีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา .85 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง .98 ค่าเฉลี่ย = 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .59 และความสอดคล้องกันของการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินตนเอง ประเมินโดยผู้บังคับบัญชาและประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเท่ากับ .97

คำสำคัญ: แบบประเมินสมรรถนะ หัวหน้าหอผู้ป่วย

* พยาบาลวิชาชีพ หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Development of a Competency Assessment Scale for Head Nurses

Suphalux Ratnasara*

Wasinee Wisesrith, Ph.D. (Nursing)**

Abstract

This research aims to develop and do a quality test on a competency assessment scale for head nurses at King Chulalongkorn Memorial Hospital in two phases. The first phase involves the development of an assessment scale, which can be further divided into three steps as follows: (1) to comprise a component and capacity list for head nurses by means of a literature review and expert group discussion, (2) to develop and test the validity of the measurement by five experts, and (3) to gather a sample consisting of 350 individuals from the groups of 74 head nurses and 20 nurse inspectors who had been appointed for at least one year as well as 256 experienced nurses, who have been working for at least five years for the structural precision test. The second phase involves a quality test for an assessment scale, which was randomly selected from 56 head nurses and 18 nurse inspectors, who had been appointed for at least one year as well as 176 experienced nurses, who had been appointed for at least five years. After that, the researchers carried out a precision test, calculated the mean and standard deviation and the consistency among the assessment scales, which was evaluated by the individual, supervisors, and subordinates by applying intra-class correlation coefficient.

The results can be concluded as follows:

- 1. The variation of the competency assessment scale for head nurses at King Chulalongkorn Memorial Hospital can be explained in four elements consecutively; (1) the management perspective (20 points) (2) the leadership (8 points) (3) personal attributes (6 points) and (4) the information technology (5 points).*
- 2. The CVI = .85. α = .98, $\bar{X}$ = 3.81 and SD = .59. The model can represent a 0.97 correlation between the appraisal by the individual, supervisors and subordinates.*

Key words: Competency assessment scale. Head nurse

* Professional nurse, Emergency unit, King Chulalongkorn Memorial Hospital

** Assistant Professor, Faculty of Nursing, Chulalongkorn University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เป็นโรงพยาบาลโรงเรียนแพทย์ ระดับตติยภูมิ สังกัดสภาการศึกษาไทย ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อน ต้องการการดูแลโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งฝึกอบรมนิสิตแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน นักศึกษาพยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ เป็นสถานที่ศึกษาดูงานของบุคลากรในสายงานที่เกี่ยวข้อง มีผลทำให้อำนาจของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ต้องมีการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานทั่วทั้งองค์การเพื่อให้้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ที่จะเป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับโลก

องค์การพยาบาลเป็นองค์การที่มีความสำคัญในการพัฒนาให้โรงพยาบาลบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลโดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและมีสมรรถนะที่จำเป็นในการบริหารจัดการ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นในการจัดรูปแบบการบริการสุขภาพให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น

การประเมินสมรรถนะ เป็นการวัดว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และความชำนาญในตำแหน่งงานเหมาะสมหรือไม่เพียงใด⁽¹⁾ การประเมินที่ได้มาตรฐานต้องครอบคลุมวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การ นิยามของเกณฑ์ในแบบประเมินต้องชัดเจน มาตรฐานการปฏิบัติต้องทันสมัยและ

ปรับปรุงให้สอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้รับการประเมิน⁽²⁾ และควรเจาะจงตามตำแหน่งงานและมีการกำหนดพฤติกรรมที่ชัดเจน⁽³⁾

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ได้เริ่มนำระบบประเมินผลแบบตัวชี้วัดหลัก (KPI) มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545^(4,5) โดยมอบหมายให้ด้านวิชาการและคณะกรรมการพัฒนามนุคลากรสร้างรูปแบบการประเมินสมรรถนะของพยาบาลทุกระดับโดยจัดทำ Core competency และ Job competency ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติแล้วนำไปทดลองใช้ พบปัญหาและอุปสรรคคือบุคลากรระดับต่างๆ ในองค์การไม่รู้จัก ไม่เข้าใจ และไม่ทราบว่าตนจะได้รับประโยชน์อะไรจากการนำแบบประเมินสมรรถนะมาใช้ จึงได้ทำการแก้ไขโดยการให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องสมรรถนะเพื่อให้บุคลากรเกิดการยอมรับและเห็นประโยชน์ของการนำสมรรถนะมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนามนุคลากร แล้วนำไปทดลองใช้ในห้องผู้ป่วยนำร่อง ในปัจจุบันการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้แบบประเมินของฝ่ายการพยาบาลที่จัดทำขึ้นในปี พ.ศ. 2548 จากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมขององค์การ และการกำหนดหน้าที่ตลอดจนปฏิบัติการต่างๆ โดยอิงผลเกณฑ์ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสภาการศึกษาไทยใช้วิธีการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรม (Observation) การสัมภาษณ์ (Interview) และการรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-report) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แบบประเมินสมรรถนะที่ใช้ในปัจจุบัน และสัมภาษณ์คณะกรรมการ

วิเคราะห์ตำแหน่งงานและสมรรถนะบุคลากรทางการพยาบาลของฝ่ายการพยาบาล พบปัญหาในการใช้แบบประเมินคือ ขาดคู่มือประกอบการใช้แบบประเมิน นอกจากนี้สำนวนภาษาที่ใช้เข้าใจยากทำให้ผู้ประเมินตีความหมายของสมรรถนะแต่ละด้านแตกต่างกันตามความเข้าใจและประสบการณ์ของผู้ประเมินยังไม่มีเป็นแนวทางเดียวกัน ดังนั้นอาจส่งผลให้การนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงสมรรถนะในแต่ละด้านไม่ชัดเจนและอาจเกิดความอคติของผู้ประเมินได้ ประกอบกับในปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่คือ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับโลก สมรรถนะผู้ปฏิบัติจึงจำเป็นต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่นี้ดังกล่าว

การสร้างแบบประเมินต้องมีความสอดคล้องกับวิธีประเมิน ควรพิจารณาเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสมกับลักษณะงานและวัตถุประสงค์ของการประเมิน ต้องการเครื่องมือที่มีคุณภาพจะทำให้ผลการประเมินที่ได้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ^(6,7) มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้วัดทักษะปฏิบัติทั้งในด้านกระบวนการและผลงานโดยแสดงรายการพฤติกรรมที่วัดและตัวบ่งชี้คุณภาพของระดับการปฏิบัติซึ่งกำหนดเป็นโครงสร้างและมีช่วงของมาตราที่มีค่าเป็นตัวเลขหรือระดับพฤติกรรมให้ผู้ประเมินเลือกตามการตัดสินใจของตน⁽⁸⁾ โดยมีแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือวัดประเภทมาตรประมาณค่าให้ได้ผลถูกต้อง คือการประเมินควรทำเฉพาะลักษณะที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน ลักษณะที่ประเมินต้องแสดงออกในรูปของพฤติกรรมและการตัดสินใจกระทำ ดังนั้นผู้ประเมินต้องมี

โอกาสในการสังเกตพฤติกรรมมากที่สุด ต้องได้รับการบอกเล่าถึงคุณค่าของการประมาณค่า และได้รับการฝึกฝนในการใช้เครื่องมือ ทั้งนี้รูปแบบของการประมาณค่าต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ประเมินบอกความแตกต่างหรือมีมาตรฐานในการควบคุมการตัดสินใจที่แตกต่างกันของผู้ประเมิน และถ้ามีผู้ประเมินหลายคนก็ควรรวบรวมผลการประเมินจากผู้ประเมินหลายคน⁽⁹⁾

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นคณะกรรมการพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถของบุคลากรฝ่ายการพยาบาลจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ให้มีขีดความสามารถเพิ่มสูงขึ้นพัฒนาคุณภาพงานบริการพยาบาลและพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไป กรอบคิดในการพัฒนาครั้งนี้เป็นการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์การโดยบูรณาการจากการทบทวนวรรณกรรมร่วมกับการสนทนากลุ่มกับคณะกรรมการวิเคราะห์ตำแหน่งงานและสมรรถนะบุคลากรทางการพยาบาล ใช้วิธีการสร้างสเกลแบบลิเคิต กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ตัวประกอบเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างจากนั้นให้ผู้ประเมินประเมินด้วยวิธีการประเมินแบบ 360 องศาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินจากผู้เกี่ยวข้องที่มุ่งเน้นให้ทราบถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน⁽²⁾

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
2. เพื่อทดสอบคุณภาพของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้แบ่งการศึกษาเป็น 2 ระยะ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอนโดยปรับปรุงขั้นตอนการสร้างเครื่องมือของ Burn & Grove⁽¹⁰⁾ คือ

ระยะที่ 1 การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1). ศึกษาแนวคิดสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยแล้วนำรายการสมรรถนะที่ได้มารวบรวมและสรุปเป็นรายการสมรรถนะภายใต้กรอบแนวคิดสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์⁽¹¹⁾ สมรรถนะหลักของบุคลากรสภาวิชาชีพไทย⁽¹²⁾ และสมรรถนะผู้นำทางการพยาบาลของ American Organization of Nursing Executive⁽¹³⁾ ได้สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ 3) ด้านการตัดสินใจแก้ไขปัญหา 4) ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ 5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วยรายการสมรรถนะย่อย 88 ข้อ

- 2). เพื่อต้องการให้รายการสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และสามารถนำไปประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ตรงตามสถานการณ์จริง ผู้วิจัยจึงได้จัดกลุ่มกับคณะกรรมการวิเคราะห์ตำแหน่งงานและสมรรถนะบุคลากรทางการพยาบาลของฝ่ายการพยาบาลจำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้ตรวจการพยาบาล 3 คน หัวหน้าหอผู้ป่วย 3 คน และพยาบาลประจำการ 1 คน ขอความคิดเห็นร่วมกันในการกำหนดรายการสมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องการวัดเพื่อให้เกิดความครอบคลุมวิสัยทัศน์ พันธกิจของฝ่ายการพยาบาลและโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ ได้สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านความรู้เรื่องเศรษฐศาสตร์ 3) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4) ด้านการตัดสินใจแก้ไขปัญหา 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร 6) ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วยรายการสมรรถนะย่อย 62 ข้อ

- 3). วิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการสนทนากลุ่ม โดยนำมาบูรณาการจัดหมวดหมู่ข้อมูลแล้วจัดเป็นโครงสร้างรายการสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยผ่านการตรวจสอบเนื้อหา สำนวนภาษาและได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้รายการสมรรถนะ 6 ด้าน ประกอบด้วยรายการสมรรถนะย่อย 68 ข้อ คือ 1) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ 3) ด้านการตัดสินใจแก้ไขปัญหา 4) ด้านการสื่อสารและการสร้าง

สัมพันธภาพ 5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

4). ออกแบบลักษณะแบบสอบถามและพัฒนาเครื่องมือการประเมินสมรรถนะเป็นพฤติกรรมชี้วัดให้เห็นถึงลักษณะของสมรรถนะที่ต้องการประเมินโดยกำหนดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ แสดงให้เห็นพฤติกรรมที่ต้องการประเมิน

5). นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลที่มีผลงานวิชาการเกี่ยวกับสมรรถนะ การสร้างเครื่องมือประเมิน จำนวน 2 ท่าน ผู้บริหารทางการแพทย์ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินผลหรือการพัฒนาบุคลากร จำนวน 2 ท่าน และนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญในการสร้างแบบประเมิน จำนวน 1 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) รวบรวมระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีระดับความคิดเห็นในระดับ 3 และ 4 มาหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) ได้ค่า CVI ของแบบประเมินเท่ากับ .85 เหลือรายการสมรรถนะ 6 ด้าน ประกอบด้วยรายการสมรรถนะย่อย 39 ข้อ นำแบบประเมินดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ประกอบด้วยหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน ผู้ตรวจการพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 3 คน และพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน แล้วนำผลที่ได้มาคำนวณหาความเที่ยงของเครื่องมือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้ค่าความเที่ยงของแบบประเมินเท่ากับ .97

6). วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) โดยนำแบบสอบถามซึ่งเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงแล้วไปสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละข้อรายการสมรรถนะที่สร้างขึ้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดในการนำไปประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นตอนนี้ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 74 คน ผู้ตรวจการพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน และพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 256 คน รวม 350 คน นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor analysis) ด้วยวิธีตัวประกอบหลัก (Principle component factor analysis) หมุนแกนตัวประกอบหลักแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) แล้วกำหนดชื่อสมรรถนะใหม่ให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ตัวประกอบ ได้สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย 4 ด้าน มีรายการสมรรถนะย่อย 39 ข้อ มีค่าน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .489-.834 ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

7). นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 6 มาจัดทำเป็นแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 3 ชุด ที่มีเนื้อหาเหมือนกันแต่ต่างกันที่ผู้ประเมิน คือ ชุดที่ 1 แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย

ที่ประเมินโดยผู้ตรวจการพยาบาลที่เป็นผู้บังคับบัญชา ชุดที่ 2 แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินตนเอง และชุดที่ 3 แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ประเมินโดยพยาบาลประจำการที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา

ระยะที่ 2 การทดสอบคุณภาพของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มี 1 ขั้นตอนคือ นำแบบประเมินสมรรถนะที่ได้จากระยะที่ 1 มาทดลองใช้ประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ 360 องศา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของแบบประเมิน จำนวน 250 คน ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 56 คน ผู้ตรวจการพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน และพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 176 คน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามรวมทั้งชี้แจงให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะถอนตัวจากโครงการวิจัยได้โดยไม่สูญเสียสิทธิใดๆ ที่พึงมีพึงได้จากการปฏิบัติงาน คำตอบหรือข้อมูลที่ได้นำเสนอโดยใช้รหัสข้อมูลที่เป็นการใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้และเป็นข้อเท็จจริงที่ได้รับการตรวจสอบแล้วเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. คำนวณค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ทดสอบความมีนัยสำคัญของเมตริกสหสัมพันธ์โดยใช้ผลการทดสอบของ Barlet (Barlet's test of sphericity) ก่อนนำไปสกัดตัวประกอบโดยวิธีตัวประกอบหลัก (Principle component factor analysis) หมุนแกนตัวประกอบหลักแบบออร์โธกอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax)

ระยะที่ 2 การทดสอบคุณภาพของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย

1. ทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยการหาความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

2. หาความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมินโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม (Intra-class correlation coefficient) เพื่อทดสอบว่าแบบประเมินใช้ได้จริง ผลการ

ประเมินมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์โดยการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor analysis) พิจารณาค่าดัชนี $KMO = .97$ ซึ่งมากกว่า .5 และเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรมีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์ตัวประกอบ และจาก Bartlett's test of sphericity ได้ค่า $Sig. = .00$ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์ตัวประกอบ⁽¹⁾ นำตัวแปรมาวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการสกัดตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบหลัก และหมุนตัวประกอบแบบอโรทอนอลด้วยวิธีแวนเกรนซ์ได้ ตัวประกอบสำคัญของสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีทั้งหมด 4 ตัวประกอบ ประกอบด้วยจำนวนตัวแปร 39 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 69.91

ตัวประกอบที่ 1 สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ มีค่าน้ำหนักตัวประกอบระหว่าง .78-.51 ได้แก่ 1) สามารถวิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ลุล่วงและตรงตามสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา 2) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และสามารถปฏิบัติงานตามความเร่งด่วนดังกล่าวได้ลุล่วง 3) สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางในการ

แก้ไขปัญหาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ 4) สามารถวิเคราะห์ และประเมินปัญหาหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ และนำมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันเชิงรุกในหน่วยงานได้ 5) สามารถใช้แหล่งข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ลุล่วงโดยไม่เกิดผลทางลบและสร้างเป็นแนวทางให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหา 6) ตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือภาวะวิกฤตได้ทันต่อเหตุการณ์บนพื้นฐานของความถูกต้องและมีเหตุผลโดยไม่เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานและองค์การ 7) สามารถนำแผนกลยุทธ์ขององค์การมาจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานที่มีความเชื่อมโยง และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์การ 8) สามารถวิเคราะห์จุดได้เปรียบเสียเปรียบ โอกาส และอุปสรรค (SWOT analysis) ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและนำมากำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน 9) สามารถประสานความร่วมมือกับทีมสหสาขาวิชาชีพเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดูแลและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของงาน 10) ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ลุล่วงและประสบผลสำเร็จ 11) สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังเพื่อให้เกิดความคิดคล้อยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด 12) สามารถวิเคราะห์โอกาสทางการตลาดสุขภาพเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการจัดบริการพยาบาลในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิมและสามารถตอบสนอง

ต่อความต้องการของผู้มารับบริการ 13) สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น บุคคล วัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 14) สามารถคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ด้วยการจัดทำแผนการปฏิบัติการด้านการจัด รูปแบบบริการได้สอดคล้องกับแผนหลักของหน่วยงาน 15) สามารถถ่ายทอดนโยบายขององค์กรให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบอย่างชัดเจน และถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง 16) สามารถวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานของตนเองและบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนด 17) สามารถสื่อสารได้ชัดเจน เหมาะสม ตรงประเด็นและทำให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้รับข่าวสาร 18) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ หรือออกแบบวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้มีความหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ 19) ส่งเสริมให้มีการนำผลการวิจัยทางการแพทย์ หรือนวัตกรรมทางการแพทย์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศทางด้านบริการพยาบาลและเป็นทางเลือกให้ผู้รับบริการ 20) สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการใช้เทคนิค Dialogue / Brain Storming ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตัวประกอบที่ 2 สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ มีค่าน้ำหนักตัวประกอบระหว่าง .69-.48 ได้แก่ 1) ส่งเสริมให้เกิดความรัก ความสามัคคีในการปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

ได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน 2) ยอมรับแนวคิดใหม่ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน และนำมาปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานให้สูงขึ้น 3) ส่งเสริมให้มีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น เป็นมิตรให้ความเคารพและไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงความแตกต่างด้านความเชื่อและวัฒนธรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา 4) สนับสนุนบรรยากาศในการแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์ของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา 5) สามารถเจรจาต่อรองเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วมวิชาชีพ 6) สามารถโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรับเปลี่ยนแนวคิดและเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานของตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ 7) สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสมาชิกองค์การวิชาชีพเพื่อสร้างเครือข่ายการบริการพยาบาลทั้งภายในและภายนอกองค์การ 8) สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานมาทำวิจัยทางการแพทย์หรือสร้างนวัตกรรมทางการแพทย์

ตัวประกอบที่ 3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าน้ำหนักตัวประกอบระหว่าง .81-.65 ได้แก่ 1) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน 2) ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความอบอุ่น เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน 3) แสดงความห่วงใย เอื้ออาทร มีเมตตา เอาใจใส่ดูแล

ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน
 4) สามารถควบคุมอารมณ์ มีความอดทน อดกลั้น
 และมีอารมณ์ขันอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์
 5) มีความขยัน กระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการ
 ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่
 กำหนดไว้ 6) มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจ
 ในตนเอง แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ มี
 สุขภาพแข็งแรง

ตัวประกอบที่ 4 สมรรถนะด้านเทคโนโลยี
 สารสนเทศ มีค่าน้ำหนักตัวประกอบระหว่าง
 .84-.63 ได้แก่ 1) สามารถสืบค้นข้อมูลและ
 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสาร
 สนเทศมาวางแผนพัฒนาระบบการบริการ

พยาบาลในหน่วยงานได้ 2) สามารถใช้เทคโนโลยี
 สารสนเทศในการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและ
 รวดเร็วได้ 3) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 ในการจำแนกและจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงาน
 ได้ถูกต้อง รวดเร็วและเป็นระบบ 4) ประยุกต์
 ใช้ศาสตร์ทางการพยาบาลกับระบบเทคโนโลยี
 สารสนเทศในการให้บริการพยาบาล เช่น ให้
 ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
 5) ให้คำแนะนำที่ถูกต้องตามหลักวิชาการแก่
 ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคลากรในทีมสุขภาพ
 เกี่ยวกับอุปกรณ์พิเศษ หรือเทคโนโลยีทางการ
 แพทย์ใหม่ๆ ในหน่วยงานได้

ตารางที่ 1 แสดงค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน ร้อยละสะสมของความแปรปรวน และรายการ
 สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ได้จากการวิเคราะห์ตัวประกอบ

ตัวประกอบ ที่	ค่าไอเกน	ร้อยละของความ แปรปรวน	ร้อยละสะสมของ ความแปรปรวน	จำนวน สมรรถนะย่อย	สมรรถนะหลัก
1	10.620	27.232	27.232	20	การบริหารจัดการ
2	5.591	14.336	41.568	8	ภาวะผู้นำ
3	5.580	14.307	55.875	6	คุณลักษณะส่วนบุคคล
4	5.474	14.035	69.910	5	เทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการสมรรถนะ	น้ำหนัก ตัวประกอบ
- สามารถเจรจาต่อรองเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วมวิชาชีพ	.585
- สามารถโน้มน้าว จูงใจให้ผู้บังคับบัญชาปรับเปลี่ยนแนวคิดและเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานของตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้	.575
- สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาเป็นสมาชิกองค์การวิชาชีพเพื่อสร้างเครือข่ายการบริการพยาบาลทั้งภายในและภายนอกองค์การ	.459
- สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชานำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมาทำวิจัยทางการพยาบาลหรือสร้างนวัตกรรมทางการพยาบาล	.489
3.ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	
- ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	.811
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความอบอุ่น เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	.786
- แสดงความห่วงใย เอื้ออาทร มีเมตตา เอาใจใส่ดูแลผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน	.714
- สามารถควบคุมอารมณ์ มีความอดทนอดกลั้นและมีอารมณ์ขันอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์	.679
- มีความขยัน กระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	.668

รายการสมรรถนะ	น้ำหนัก ตัวประกอบ
- มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ มีสุขภาพแข็งแรง	.657
4.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
- สามารถสืบค้นข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาวางแผนพัฒนาระบบการบริการพยาบาลในหน่วยงานได้	.843
- สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง และรวดเร็วได้	.842
- สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจำแนกและจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเป็นระบบ	.827
- ประยุกต์ใช้ศาสตร์ทางการพยาบาลกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการพยาบาล เช่น ให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	.813
- ให้คำแนะนำที่ถูกต้องตามหลักวิชาการแก่ผู้บังคับบัญชา หรือนุเคราะห์ในทีมสุขภาพเกี่ยวกับอุปกรณ์พิเศษ หรือเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ ในหน่วยงานได้	.630

2. ผลการทดสอบคุณภาพของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

การทดสอบคุณภาพของแบบประเมินผู้วิจัยได้ประเมินโดยหาค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ประเมินโดยผู้ตรวจการพยาบาลที่เป็นผู้บังคับบัญชาได้สมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และประเมินโดยพยาบาลประจำการที่เป็นผู้บังคับบัญชาได้สมรรถนะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

หาความเที่ยงของแบบประเมินโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของการประเมินโดยตนเอง ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา และประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชาได้ค่าความเที่ยง (α) = .95, .96 และ .98 ตามลำดับ และค่าความเที่ยงของแบบประเมินทั้งฉบับเท่ากับ .97 และหาค่าความเชื่อมั่นระหว่างการประเมินตนเอง

ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา และประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชาโดยใช้สถิติ Intra-class correlation coefficient (ICC) ได้ค่าความเชื่อมั่น (r) เท่ากับ .97 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของผู้ประเมินมีการประเมินสมรรถนะหัวหน้าของผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ความเที่ยงของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าของผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน

สมรรถนะหัวหน้าของผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	ค่าความเที่ยง (α) ของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าของผู้ป่วย		
	ประเมินตนเอง	ประเมินโดย ผู้บังคับบัญชา	ประเมินโดย ผู้ใต้บังคับบัญชา
1. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ	.93	.93	.98
2. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ	.79	.93	.94
3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	.90	.83	.94
4. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.91	.84	.95
รวม	.95	.96	.98

Intraclass Correlation Coefficient

	Intraclass Correlation ^a	95% Confidence Interval		F Test with True Value 0			
		Lower Bound	Upper Bound	Value	df1	df2	Sig.
Single Measures	.520 ^b	.475	.568	48.506	249	9462	.000
Average Measures	.977	.972	.981	48.506	249	9462	.000

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ประเมินโดยตนเอง ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา และประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา

รายการสมรรถนะที่ใช้ประเมิน	ตนเอง (N =56)			ผู้บังคับบัญชา (N = 18)			ผู้ใต้บังคับบัญชา (N = 176)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านการบริหารจัดการ	3.78	.58	มาก	3.45	.62	ปานกลาง	3.72	.81	มาก
2.ด้านภาวะผู้นำ	3.89	.60	มาก	3.43	.85	ปานกลาง	3.76	.83	มาก
3.ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	4.10	.56	มาก	3.73	.67	มาก	3.99	.82	มาก
4.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.45	.82	ปานกลาง	3.16	.73	ปานกลาง	3.80	.92	มาก
รวม	3.81	.64	มาก	3.45	.71	ปานกลาง	3.73	.84	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ทำให้ได้แบบประเมินสมรรถนะที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์การ โดยมีค่าความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .85 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .97 ซึ่งค่าความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้คือ .80 และค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ในกรณีที่เป็นเครื่องมือใหม่ที่พัฒนาขึ้นควรมีค่าความเที่ยง .70 ขึ้นไป⁽¹⁸⁾ ประกอบด้วยสมรรถนะที่สำคัญ 4 ด้านคือ 1) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 20 ข้อ 2) ด้านภาวะผู้นำ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 8 ข้อ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 6 ข้อ และ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

สมรรถนะย่อย 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าผลรวมความแปรปรวนของ ตัวประกอบจากมากไปหาน้อย มีค่าความแปรปรวน รวมกันร้อยละ 69.91 ใกล้เคียงกับผลการวิจัยที่ผ่านมาของกาญจนา อาชีพ⁽¹⁴⁾ ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวเป็นสมรรถนะสำคัญที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีเพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการจัดระบบบริการพยาบาลให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา ของศุภรา อภิญญานนท์⁽¹⁵⁾ จันทรเพ็ญ พาหงษ์⁽¹⁶⁾ และกรอบแนวคิดสมรรถนะผู้นำทางการพยาบาลของ AONE⁽¹³⁾

ผลการทดสอบคุณภาพของแบบประเมินพบว่า แบบประเมินสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมี

ความเที่ยง (α) โดยรวม เท่ากับ .97 ค่าความเที่ยงของการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ประเมินตนเอง และประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .96, .95 และ .98 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการ ศึกษาของ Ming, et al.⁽¹⁷⁾ ที่ศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะสำหรับพยาบาลในประเทศไทย พบว่า แบบประเมินสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมีค่าความตรงและความเที่ยงสามารถนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะพยาบาลในประเทศไทยได้ โดยมีค่าความเที่ยงของแบบประเมิน เท่ากับ .89 และการศึกษาของ Sharon, et al.⁽¹⁸⁾ ที่ศึกษาคุณสมบัติของแบบวัดสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จใหม่ในออสเตรเลีย พบว่าแบบประเมินสมรรถนะมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดสมรรถนะของพยาบาลสำเร็จใหม่ในประเทศออสเตรเลียได้ โดยมีค่าความเที่ยงของแบบประเมิน เท่ากับ .93 และผลการเปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน โดยใช้สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม พบว่าผลการประเมินมีความสอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของผู้ประเมินมีการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เท่านั้น ซึ่งหากจะนำไปใช้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ควรต้องนำไปวิเคราะห์พิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลนั้นๆ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรนำแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้จากการวิจัยไปใช้จริงร่วมกับคู่มือประกอบการใช้แบบประเมินที่พัฒนาขึ้น

2. แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่พัฒนาขึ้น นำแนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา มาใช้ ควรประเมินจากหัวหน้าหอผู้ป่วย และผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การประเมินปราศจากอคติและครอบคลุมสามารถนำไปใช้พัฒนาบุคลากรได้ตรงตามข้อกำหนดขององค์กร

3. คณะกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของฝ่ายการพยาบาล สามารถนำแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นนี้ เป็นเครื่องมือในการพิจารณาแต่งตั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยตามสมรรถนะที่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล และเป็นแนวทางในการฝึกอบรมหัวหน้าหอผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีความเฉพาะเจาะจง เช่น หอผู้ป่วยวิกฤต ห้องผ่าตัด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

1. อารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. Competency ภาควิชาปฏิบัติ--เราทำกันอย่างไร?. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น); 2549.
2. อลงกรณ์ มีสุทธา. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น); 2548.
3. จิระประภา อัครบวร. สร้างคน สร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: เต้า; 2549.
4. เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, อุไร พานิชยานุสนธิ์, ลัดดาวัลย์ ทัดศรี, เสาวลักษณ์ เจริญสิทธิ์, พริ้มเพรา สาครชัยพิทักษ์, มยุรี ปริญญาวัฒน์, และคนอื่นๆ. การจัดการทางการพยาบาลสู่การเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์; 2548.
5. สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency-based learning. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ; 2549.
6. บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ยูแอนด์ ไอ อินเตอร์มีเดีย; 2547.
7. เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, ศิริพร ชัมภลชิต, ทศนีย์ นะแสง. วิจัยทางการพยาบาล : หลักการและกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2535.
8. สุวิมล ว่องวานิช, บรรณาธิการ. การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2546.
9. ศุภมาศ การะเกตุ. การเปรียบเทียบความเที่ยงและความคลาดเคลื่อนอย่างเป็นระบบ ในการประมาณค่าของมาตรประมาณค่าแบบลิเคอร์ท และมาตรประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรมในการประเมินการสอนของครู [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2542.
10. Burns N, Grove SK, The practice of nursing research : conduct, critique, and utilization. 5th ed. St. Louis: Elsevier Saunders; 2005.
11. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์; 2549. (อัดสำเนา)
12. สำนักงานกองการเจ้าหน้าที่ สภากาชาดไทย. คู่มือระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สภากาชาดไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองการเจ้าหน้าที่ สภากาชาดไทย; 2551.

13. AONE Nurse executive competencies. Nurse Leader 2005;3:15-22.
14. กาญจนา อาชีพ. การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2549.
15. ศุภรา อภิญญานนท์. คุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พึงประสงค์ในปี พ.ศ. 2559 [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2549.
16. จันทรเพ็ญ พาหงส์. ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2538.
17. Liu M, Kunaiktikul W, Senaratana W, Tonmukayakul O, Eriksen L. Development of competency inventory for registered nurses in the people's republic of China: scale development. Int J Nurs Stud 2007;44:805-13.
18. Andrew S, Gregory L, Cowin LS, Eagar SC, Hengstberger-Sims C, Rolley J. Psychometric properties of the Australian nurse competency 2000 standards. Int J Nurs Stud 2008; 45:1512-15.