



รายงานการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์
เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล
(The nursing surveyor's competencies of the university hospital network, Thailand and
university hospital nursing director consortium)

คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ **ดร.ภัทรารัตน์ ตันนุกิจ**

ผู้ร่วมวิจัย

น.ส.เนลาศรี เสงี่ยม

พ.ท.หญิง นันทวัน ดาวอุดม

น.ส.อมรรักษ์ จินนาวงศ์

ดร. เอมอร แสงศิริ

น.ส. พิมลรัตน์ คำแก้ว

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก

เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (UHosNet) ปีงบประมาณ 2561

กันยายน 2562

หัวข้อวิจัย การศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่าย
โรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล
(The nursing surveyor's competencies of the university hospital network,
Thailand and university hospital nursing director consortium)

ชื่อผู้วิจัย ดร.ภัทรรัตน์ ตันนุกิจ น.ส.เนลาศรี เสงี่ยม พ.ท.หญิง นันทวัน ดาวอุดม
น.ส.อมรรักษ์ จินนาวงศ์ ดร. เอมอร แสงศิริ และ น.ส. พิมลรัตน์ คำแก้ว

หน่วยงาน ชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

ปีงบประมาณ 2561

ทุนวิจัย คณะกรรมการเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (UHosNet)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยเก็บข้อมูล 3 ครั้ง 1) เก็บข้อมูลรอบที่ 1 ใช้เทคนิคประเด็นการอภิปรายกลุ่มย่อยแบบเจาะลึก (Focus group discussion) ในการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ 2) จัดทำแบบสอบถามความจำเป็นของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจฯ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหา ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence, IOC) เท่ากับ 0.67-1.0 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) เท่ากับ .94 3) นำแบบสอบถามที่ได้ เก็บข้อมูล ในกลุ่มอาสาสมัครที่ระบุคุณสมบัติ หัวหน้าพยาบาล และ/หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคุณภาพโรงพยาบาล อย่างน้อย 5 ปี จำนวน 25 โรงพยาบาล รวม 30 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient)

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาตามสมรรถนะพบว่า สมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือสมรรถนะที่ 6 คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี, สมรรถนะที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ, สมรรถนะที่ 3 มีความสามารถในการบริหารงาน, สมรรถนะที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.50$, $\bar{X} = 4.39$, $\bar{X} = 4.37$, $\bar{X} = 4.30$) และสมรรถนะที่ 5 การสื่อสาร ($\bar{X} = 4.27$)

Research Title: The nursing surveyor' s competencies of the university hospital network,
Thailand and university hospital nursing director consortium

Researchers: Dr. Pattrarat Tannukit Miss. Shalaosri Sangiam Lt.Col.Nuntawan Dawudom
Miss. Amonruck Jinnavong Dr. Aem-orn Saengsiri and Miss. Pimonrat Khamkaew

Organization: The university hospital nursing director consortium

Year: 2018

Research Funding: The university hospital network, Thailand (UHosNet)

Abstract

The purpose of this research was study the competency of the quality of service and nursing care visits the university hospital network, Thailand and university hospital nursing director consortium. This descriptive research was collected data 3 times 1) collecting data for the 1st round, using focus group discussion technique to explore opinions from expert groups. The result summary is the competency needed for the quality inspection visitors. 2) Prepare a questionnaire of the performance needs for the visitor. Five level gauge model, was used in this questionnaire. The content validity analyze by the Indexes of Item-Objective Congruence (IOC) of 0.67-1.0 and the reliability of the questionnaire with the Cronbach's Alpha coefficient coefficient alpha of .94 3) the questionnaires were collected in the volunteers with the specified qualifications as: Head nurses and / or professional nurses with 25 years of hospital quality work experience, in a total of 25 hospitals, a total of 30 people. Data analysis by means of Mean Deviation, Standard Deviation, IOC and Cronbach's Alpha coefficient.

The results showed that the competency of the quality inspectors have a high level of average ($\bar{X} = 4.41$) when considering according to competencies, found that competency no. 4, teamwork, the highest average ($\bar{X} = 4.60$), followed by the competency no. 6 is an important feature of being a great visitor, the competency no. 1 has knowledge and understanding of professional standards, the competency no. 3 has the ability to manage. , the competency no. 2 has knowledge and understanding about professional ethics ($\bar{X} = 4.50$, $\bar{X} = 4.39$, $\bar{X} = 4.37$, $\bar{X} = 4.30$) and the competency no. 5 Communication ($\bar{X} = 4.27$).

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จอย่างสมบูรณ์ ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก นางลดาวัลย์ รวมเมฆ นายกสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลสภากาชาดไทย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ประสานงานโรงพยาบาลใน เครือข่ายพัฒนาการพยาบาล และข้อมูลต่าง ๆ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (UHOSNET) ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าพยาบาล และบุคลากรงานด้านพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ทุกโรงพยาบาล ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ทั้ง 2 ครั้ง

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ และให้ความเมตตาแก่คณะผู้วิจัยมาโดยตลอด เป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

ดร.ภัทรรัตน์ ตันนุกิจ

น.ส.เจลาศรี เสงี่ยม

พ.ท.หญิงนันท์วัน ดาวอุดม

น.ส.อมรรักษ์ จินนาวงศ์

ดร. เอมอร แสงศิริ และ

น.ส. พิมลรัตน์ คำแก้ว

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย

ปีงบประมาณ 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	1
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	2
กิตติกรรมประกาศ.....	3
สารบัญ.....	4
สารบัญตาราง.....	6
สารบัญภาพ.....	7
บทที่ 1 บทนำ.....	8
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	
1.2 ปัญหาการวิจัย	
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ	
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
3.2 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	
3.4 การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง	
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	
3.6 ระยะเวลาการวิจัย	
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล.....	28
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	36
5.1 สรุปผลการวิจัย	
5.2 การอภิปรายผล	
5.3 ข้อเสนอแนะ	
บรรณานุกรม.....	40
ภาคผนวก.....	43
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ประวัติคณะผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 : ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence)	30
ของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์	
เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย	
และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล	
ตารางที่ 2 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ	33
ผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์	
เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และ	
ชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล	

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 : The Iceberg Model of Managerial Competencies	13
ภาพที่ 2 : คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ	14
ภาพที่ 3 : กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
ภาพที่ 4. แสดงการจำแนกสมรรถนะ จากผู้เชี่ยวชาญ	29

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการสุขภาพในยุคปัจจุบัน เป็นการบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพ¹ ภายใต้สถานการณ์การขาดแคลนอัตราากำลังพยาบาลวิชาชีพ ทั้งยังมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มภาระงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่น การบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพ การจัดบริการพยาบาลเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ตลอดจนการบริการพยาบาลในสถานการณ์การเกิดโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ เป็นต้น² ในขณะที่ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสนใจและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้ง่ายขึ้น มีความคาดหวังต่อการบริการที่ดี มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจต่อการบริการพยาบาล³ การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ ทั้ง 3 หมวด ประกอบด้วย มาตรฐานการบริหารองค์กรบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์และมาตรฐานผลลัพธ์การบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2551 ถึง พ.ศ. 2557 สภาการพยาบาล มีกิจกรรมกระตุ้น ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้สถานพยาบาลสามารถจัดบริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน โดยการรับรองคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วยการอบรมให้ความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ และการฝึกปฏิบัติโดยการฝึกเยี่ยมสำรวจในสถานพยาบาล เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการนำมาตรฐานลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพราะผู้ผ่านการอบรมที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการเยี่ยมสำรวจตามมาตรฐานดังกล่าว สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานพยาบาลที่ตนเองสังกัด ทั้งยังมีประโยชน์ต่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและป้องกันความเสียหายที่เกิดต่อโรงพยาบาล เช่น การถูกฟ้องร้อง เป็นต้น แต่จากปัญหาด้านภาระงานและบริบทของสภาการพยาบาล ทำให้สภาการพยาบาลไม่สามารถดำเนินกิจกรรมดังกล่าวได้ ตั้งแต่พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา

โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ได้เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกระบวนการกระตุ้น ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้สถานพยาบาลสามารถจัดบริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน เช่นเดียวกับกิจกรรมที่สภาการพยาบาลได้ดำเนินการมา แต่การดำเนินงานดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จำเป็นต้องมีพยาบาลวิชาชีพที่มีสมรรถนะในการเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ซึ่งต้องมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถนำมาตรฐานลงสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งยังต้องมีความสามารถและทักษะในการเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตลอดจนถึงต้องมีคุณลักษณะการเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพที่ดี ซึ่งความรู้ ความสามารถและทักษะที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นผู้ตรวจคุณภาพที่ดี หรือกล่าวอีกนัยยะหนึ่งว่า เป็นผู้ที่มีสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ จากประสบการณ์การดำเนินงานที่ผ่านมา ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบการศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ดังนั้น ชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จึงต้องการศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเตรียมผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาลต่อไป

ปัญหาการวิจัย

สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล ประกอบด้วยอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล เป็นการศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ของพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่ในการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจในโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล จำนวน 25 แห่ง ประกอบด้วย 1) โรงพยาบาลรามาริบัติ 2) โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 3) โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระ

เกียรติ 4) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 5) โรงพยาบาลราชวิถี 6) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 7) โรงพยาบาล
สงขลานครินทร์ 8) โรงพยาบาลศิริราช 9) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 10) คณะ
แพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช 11) โรงพยาบาลราชวิถี 12) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
นเรศวร 13) โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา 14) โรงพยาบาลชลประทาน 15)
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา 16) โรงพยาบาลสุทธาเวช 17) โรงพยาบาลกลาง 18) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่น
เกล้า 19) โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา 20) โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ 21) โรงพยาบาล
ตำรวจ 22) โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ 23) โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา พอ 24) สถาบันสุขภาพเด็ก
แห่งชาติมหาราชินี และ 25) โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล** หมายถึง โรงพยาบาลที่เป็น สมาชิก
กลุ่มเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล
จำนวน 25 แห่ง ประกอบด้วย 1) โรงพยาบาลรามาริบัติ 2) โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 3) โรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ 4) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 5) โรงพยาบาลราชวิถี 6) โรงพยาบาลมหาราชนคร
เชียงใหม่ 7) โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 8) โรงพยาบาลศิริราช 9) โรงพยาบาลศรีนครินทร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น 10) คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช 11) โรงพยาบาลราชวิถี
12) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร 13) โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา 14)
โรงพยาบาลชลประทาน 15) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา 16) โรงพยาบาลสุทธาเวช 17) โรงพยาบาลกลาง
18) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า 19) โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา 20) โรงพยาบาลภูมิพล
อดุลยเดช พอ. 21) โรงพยาบาลตำรวจ 22) โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ 23) โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา พอ
24) สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี และ 25) โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

2. **ผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์** หมายถึง พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล
สังกัดเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล ที่
ผ่านการอบรมมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสภาการพยาบาลหรือจากชมรม
เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เพื่อเตรียมพร้อมเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุง
ครรภ์ ชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล

3. สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถและทักษะในการเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ และมีคุณลักษณะในการเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ที่ดี

4. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการเยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ของสภาการพยาบาล⁴

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล
2. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาล กลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร บทความ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. องค์ประกอบของสมรรถนะ
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

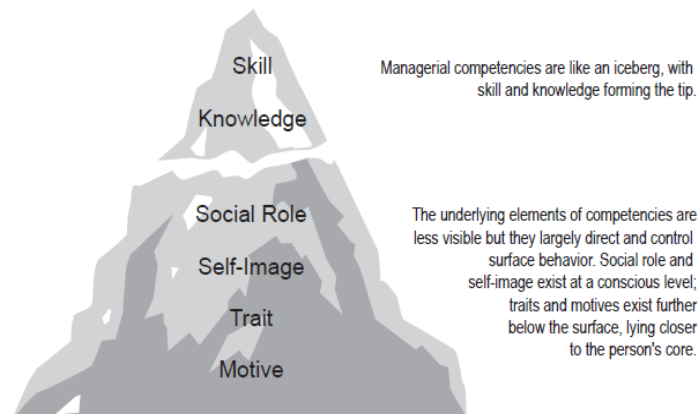
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ เริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ David McClelland นักจิตวิทยา จาก Harvard University ในปี ค.ศ. 1960 ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์กรกับระดับของความรู้ ทักษะและความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ไม่สามารถทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริง⁷

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานของ U.S. State Department ในปี ค.ศ. 1970 พบว่า ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกที่ได้คะแนนสูงกลับทำงานได้ไม่ดีเหมือนตอนสอบคัดเลือก ซึ่งแสดงว่า เกณฑ์ของคะแนนที่ใช้วัดผู้สมัครงานไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน รัฐบาลสหรัฐอเมริกาจึงคิดหาวิธีการที่จะปรับปรุงแบบทดสอบให้มีความแม่นยำและเหมาะสมโดย David McClelland ได้เข้ามาเป็นที่ปรึกษาผ่านทางบริษัท Mcber จากการสัมภาษณ์บุคลากรทั้งส่วนที่ทำงานได้ดีตามเกณฑ์และทำงานไม่ได้ผลตามเกณฑ์ พบว่า ผู้ทำงานเก่งไม่ใช่ผู้เรียนเก่ง แต่กลับเป็นผู้ที่สามารถใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์ในงานที่ทำ โดยเรียกบุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวว่ามีสมรรถนะที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ

จากบทความ *Testing for Competence Rather Than for Intelligence* ของ McClelland⁶ ได้กล่าวถึง Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินเพื่อค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่ง David

McClelland เรียกสิ่งที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเหนือกว่าผู้อื่นว่า สมรรถนะ (competency) จากแนวคิดดังกล่าว ได้อธิบายบุคลิกลักษณะของคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ดังแสดงในภาพ 1

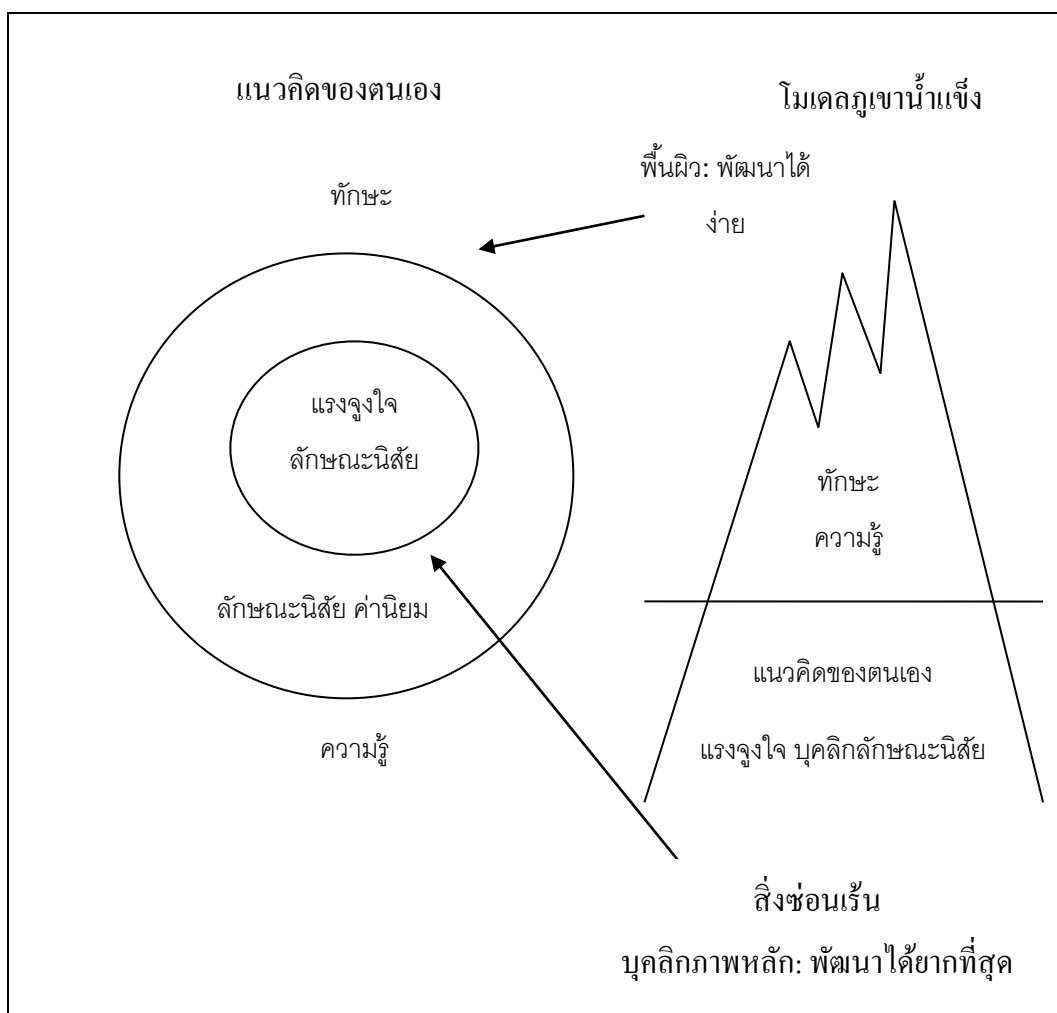


ภาพ 1 The Iceberg Model Of Managerial Competencies.

ที่มา. จาก *Using Competencies to Identify High Performance: An Overview of the basic*, by Hay Group, 2003, Retrieved April 12, 2013, from <http://www.haygroup.com/downloads/uk/Competenciesandhighperformance.pdf>

จากแนวคิดดังกล่าว ทำให้มีการศึกษาสมรรถนะ ตั้งแต่ต้นทศวรรษที่ 1970 อย่างต่อเนื่อง ผลจากการศึกษาพบว่า มุมมองของสมรรถนะมีความแตกต่างกัน ดังการศึกษาของ Draganidis and Mentzas⁸ ได้สรุปสมรรถนะเป็น 2 มุมมอง มุมมองที่หนึ่งระบุว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ประกอบด้วยความรู้ (knowledge) ทักษะ (attitude) และทักษะ (skill) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงาน ส่วนอีกมุมมองหนึ่งระบุว่า สมรรถนะเป็นเรื่องของคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ UK National Vocational Qualification⁸ จากมุมมองที่แตกต่างกัน ทำให้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้

McClelland⁶ ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่า เป็นบุคลิกลักษณะ ที่ซ่อนภายในตัวบุคคลและสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลงานที่ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งอธิบายได้ด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ

ที่มา: จาก *Competency at Work: Models for Superior Performance* (p. 11), by L. M. Spencer & S. M. Spencer, 1993, New York: Wiley⁵.

จากภาพ 2 สามารถอธิบายคุณลักษณะของบุคคลโดยเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มีปริมาณน้อยสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ที่บุคคลได้เรียนรู้ในสาขานั้น ๆ และทักษะซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญหรือชำนาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าสามารถสังเกตและวัดได้ยากกว่า และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่

บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (self-image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (traits) และแรงจูงใจ (motives) สำหรับการปฏิบัติงานให้มีผลงานโดดเด่นแตกต่างจากผู้อื่น บุคคลผู้นั้น นอกจากจะมีความฉลาดแล้ว ยังจำเป็น ต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่เหมาะสม

Marrelli, Tondora, and Hoge⁹ ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่สามารถวัดได้ และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

Draganidis and Mentzas⁸ ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึง การผสมผสานระหว่างความรู้ภายในตัวบุคคล (tacit knowledge) ความรู้ภายนอก (explicit knowledge) พฤติกรรม และทักษะ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Boyatzis¹⁰ สรุปสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 โดยระบุว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถของบุคคลในการนำคุณลักษณะที่มีอยู่ภายในตนมากำหนดเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การเชื่อมโยงระหว่างความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในองค์กร ความเป็นปัจเจกบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ สมรรถนะด้านเจตคติ (cognitive competency) สมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence competency) และสมรรถนะด้านความฉลาดทางสังคม (social intelligence competency)

Blanchard and Thacker¹¹ และ Schroeter¹² กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการบูรณาการของความรู้ ทักษะและเจตคติ

Spencer and Spencer⁵ กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (underlying characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (motive) อุปนิสัย (trait) อัตมโนทัศน์ (self-concept) ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ Lim et al.¹³ ที่กล่าวว่า สมรรถนะเป็นความสามารถส่วนบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงถึงลักษณะของงาน การคาดการณ์เชิงอนาคต ซึ่งเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรและยังเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารผลการปฏิบัติงาน

Rosenfeld, Pyc, Rosati, and Marren¹⁴ ให้ความหมายสมรรถนะในวิชาชีพพยาบาลว่า หมายถึง ความรู้ การตัดสินใจ ทักษะ ประสบการณ์ และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพ

สำหรับประเทศไทย พจนานุกรมศัพท์บริหารธุรกิจ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน¹⁵ ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคคลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งใดตำแหน่ง

หนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำจำกัดความของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน¹⁶ ที่ให้ความหมายสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

นิสตาร์ก เวชยานนท์¹⁷ ได้กล่าวถึงกรอบแนวความคิดของสมรรถนะว่าเป็นการรวบรวมคุณลักษณะทางความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการทำงานในบทบาทใดบทบาทหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล และการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง

เทียน ทองแก้ว¹⁸ สรุปว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร¹⁹ ได้ให้ความหมายสมรรถนะวิชาชีพพยาบาล (professional nurse competency) ว่า หมายถึง คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และทักษะการปฏิบัติการพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, ดวงกมล วัตราดุล และบุปผาวัลย์ ศรีล้ำ²⁰ ได้กล่าวถึง สมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถที่เป็นพฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคล โดยมีจุดเน้นที่พฤติกรรมมากกว่ารายละเอียดของการวิเคราะห์งาน (task analysis)

เสนห์ จุ้ยโต²¹ สรุปความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นของบุคลากรที่ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จอย่างดียิ่งเยี่ยม (superior performer) และยังแสดงบทบาทได้อย่างเหมาะสม โดยสมรรถนะจะต้องมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. สมรรถนะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ชัด ได้แก่ ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skills) และอีกส่วนหนึ่ง คือ ส่วนที่มองเห็นไม่ชัด ได้แก่ ทศนคติ (attitude) ค่านิยม (value) อุปนิสัย (traits) และแรงผลักดันภายใน (motives)

2. สมรรถนะแสดงออกเป็นพฤติกรรม (behavior)

3. สมรรถนะต้องแสดงให้เห็นถึงผลงาน และผลงานนั้นสามารถวัดค่าได้ (measurable) โดยมีตัวชี้วัดผลงาน (KPI)

4. สมรรถนะต้องสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้

จากความหมายของสมรรถนะตามแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สามารถระบุความหมายของสมรรถนะได้ 2 แนวคิด^{8,12} ดังนี้

แนวคิดที่ 1 เป็นแนวคิดที่ระบุว่าสมรรถนะเป็นมาตรฐานหรือคุณภาพของผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่เน้นมาตรฐานของงานหรือมาตรฐานของอาชีพนั้น ๆ ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวเป็นมาตรฐานที่มีความสัมพันธ์กับงาน และ

สามารถกำหนดระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ต่ำสุดถึงสูงสุด ทั้งยังสามารถเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของอาชีพนั้นได้

แนวคิดที่ 2 เป็นแนวคิดที่ระบุว่าสมรรถนะเป็นพฤติกรรมซึ่งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อการทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

2. องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากคำจำกัดความของสมรรถนะดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย องค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบสมรรถนะ ดังนี้

McClelland อ้างถึงใน Hay Group⁷ ได้สรุปองค์ประกอบของสมรรถนะ ซึ่งอธิบายตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง ดังแสดงในภาพ 1 ดังนี้

1. ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็นได้ชัด วัดและประเมินได้ง่าย ประกอบด้วย
 - 1.1 ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่คุณคนกระทำได้ดี เช่น ทักษะการอ่าน การฟัง การขับรถ เป็นต้น
 - 1.2 ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของคุณคน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี การตลาด เป็นต้น
2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นคุณสมบัติพิเศษเฉพาะบุคคล (personal attributes) มองเห็นได้ยาก ต้องอาศัยการสังเกตจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลรอบข้าง ประกอบด้วย
 - 2.1 บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (social role) คือ สิ่งที่คุณคนต้องการสื่อให้คุณคนอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น เป็นผู้มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น
 - 2.2 ภาพลักษณ์ของคุณคนที่มีต่อตนเอง (self-image) คือ ภาพลักษณ์ที่คุณคนรับรู้ว่าคุณคนเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ มีภาวะผู้นำ เป็นต้น
 - 2.3 คุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) คือ คุณลักษณะของคุณคนที่เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักฟังที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น
 - 2.4 แรงจูงใจ (motive) คือ พลังขับเคลื่อนที่เกิดภายในจิตใจของคุณคน ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม เช่น เป็นผู้ที่ยากประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะการมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

Marrelli et al.⁹ กล่าวถึงส่วนประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล หรืออาจเป็นกลุ่มของคุณลักษณะเหล่านี้

Snell and Bohlander²² ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะว่า ประกอบด้วยทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication skill) ความสามารถในการตัดสินใจ (decision making ability)

ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (conflict resolution skills) ความสามารถในการปรับตัวหรือการจูงใจตนเอง (adaptability or self-motivational)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ไม่พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะสำหรับผู้ตรวจเยี่ยม อันเป็นสมรรถนะที่สำคัญ และจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลในกระบวนการตรวจเยี่ยมสถานบริการพยาบาลและผดุงครรภ์ จากการทบทวนวรรณกรรม พบประโยชน์ของสมรรถนะ ดังนี้ คือ

Draganidis and Mentzas⁸ ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะ ดังนี้

1. การวางแผนด้านบุคลากรระดับปฏิบัติงาน (workforce planning) โดยการประเมินความจำเป็นของสมรรถนะระดับบุคคลและองค์กรในปัจจุบันถึงอนาคต และวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างสมรรถนะรายบุคคล สมรรถนะกลุ่ม หรือสมรรถนะองค์กร เพื่อวางแผนในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร
2. การวางแผนด้านการสรรหาบุคลากร (recruitment management) โดยใช้ในการเปรียบเทียบความสามารถของบุคลากรในกรณีที่ต้องมีการเลื่อนตำแหน่ง
3. การจัดการด้านการเรียนรู้ (learning management) เป็นการวิเคราะห์ช่องว่างของการเรียนรู้ สามารถระบุสมรรถนะที่จำเป็นและการกำหนดจุดประสงค์ของการเรียนรู้
4. การจัดการผลงาน (performance management) เนื่องจากผลการปฏิบัติงาน สามารถบ่งบอกถึงความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะให้บรรลุเป้าหมาย
5. การพัฒนาตามสายอาชีพ (career development) เนื่องจากสมรรถนะเป็นสิ่งที่ใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรตามสายอาชีพ โดยการเปรียบเทียบสมรรถนะ การระบุตำแหน่งที่สำคัญ และการพัฒนาการวางแผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ
6. การวางแผนสู่ความสำเร็จ (succession planning) องค์กรสามารถใช้สมรรถนะเป็นฐานในการวางแผนการก้าวสู่ตำแหน่งของบุคลากร

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2558-2561 ได้แก่

1. ความสามารถในการเป็นโค้ช (Coach) เป็นความสามารถพื้นฐานที่ต้องใช้ในทุกระบวนการทำงาน เพื่อเอื้ออำนวยให้องค์กรที่เป็นพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ รวมทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของสถานพยาบาลต่างๆ สามารถใช้แนวคิดและเครื่องมือคุณภาพ เพื่อระบุโอกาสพัฒนาและดำเนินการพัฒนาได้ด้วยตนเอง มีการเรียนรู้เกิดขึ้นควบคู่กับการพัฒนา

2. ความสามารถในการเอื้ออำนวยให้เกิดการสร้าง เผยแพร่ และใช้ความรู้ (Facilitation) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ กระตุ้นให้ตั้งคำถาม สร้าง/ ประมวลความรู้ เผยแพร่ความรู้และส่งเสริมการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

3. ความสามารถในการสร้างความผูกพัน (Engagement) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่น พุ่งเท และใช้ศักยภาพของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเต็มที่เพื่อผลสัมฤทธิ์ร่วมกัน

4. ความสามารถในการประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation) เป็นความสามารถในการใช้แนวคิดการประเมินที่ก้าวหน้า ประเมินเพื่อให้ผู้รับการประเมินมีศักยภาพในการเห็นโอกาสพัฒนา สร้างนวัตกรรม และจริงจังกับการพัฒนา

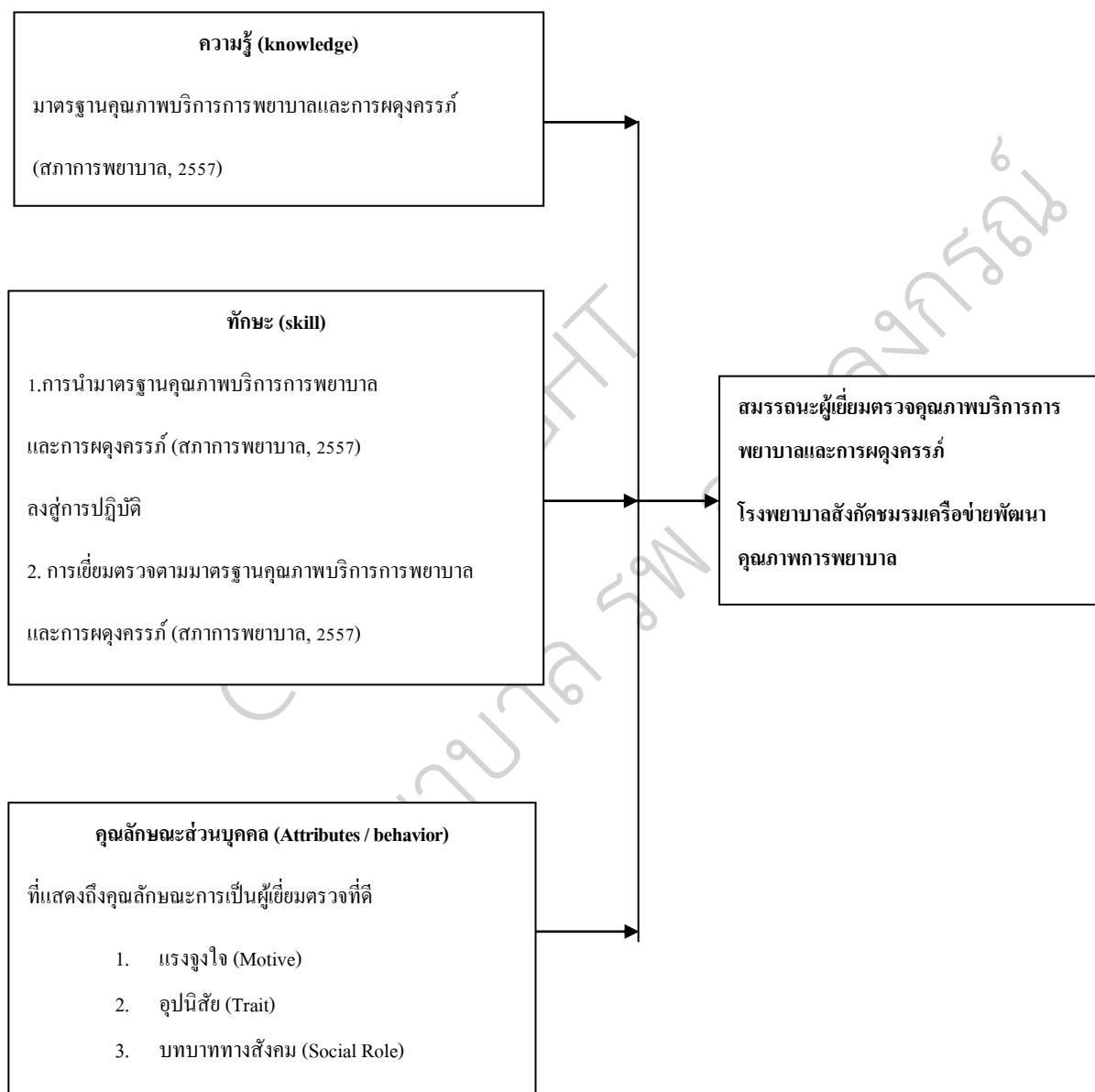
จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้ระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมสำรวจ ประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน HA 2) การปรับตัว 3) การรวบรวมข้อมูลและคิดวิเคราะห์ 4) การโค้ชและกัลยาณมิตร 5) การสื่อสาร 6) การวางแผน 7) การทำงานเป็นทีม 8) การเขียนรายงาน 9) การจัดการความขัดแย้ง และ 10) ภาวะผู้นำ ส่วนสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของวิชาชีพการพยาบาล ไม่พบการระบุอย่างชัดเจน²⁷

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เป็นการศึกษาสมรรถนะตามแนวคิดของ Spencer and Spencer⁵ กล่าวว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคลของคนๆนั้น (Attributes / behavior) ที่ส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตามความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคุณลักษณะส่วนบุคคล อันเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญ ประกอบด้วย แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) และบทบาททางสังคม (Social Role)⁶

สำหรับสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นได้ว่า ผู้เยี่ยมตรวจฯ มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการนำมาตรฐานลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งยังต้องมีความสามารถและทักษะใน

การเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตลอดจนต้องเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะในการเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพที่ดี ดังนี้



ภาพ 3. กรอบแนวคิด ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้เทคนิคประเด็นการอภิปรายกลุ่มย่อยแบบเจาะลึก (Focus group discussion) ในการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ²³

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป้าหมายเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลสังกัดเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล จำนวน 25 โรงพยาบาล ประกอบด้วย

- | | |
|--|--|
| 1) โรงพยาบาลรามารัตน์ | 2) โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า |
| 3) โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ | 4) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ |
| 5) โรงพยาบาลราชวิถี | 6) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ |
| 7) โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ | 8) โรงพยาบาลศิริราช |
| 9) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | |
| 10) คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช | |
| 11) โรงพยาบาลราชวิถี | 12) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 13) โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา | |
| 14) โรงพยาบาลชลประทาน | 15) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา |
| 16) โรงพยาบาลสุทธาเวช | 17) โรงพยาบาลกลาง |
| 18) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า | 19) โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา |
| 20) โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. | 21) โรงพยาบาลตำรวจ |
| 22) โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ | 23) โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา พอ. |
| 24) สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี | 25) โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน |

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างสำหรับขั้นตอนการทำ Focus group เพื่อหาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1.1 กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผ่านการอบรมหลักสูตรตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาลมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน²³

1.2 คณะผู้วิจัยใช้วิธีการบอกต่อ และประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล โดยขอความร่วมมือมาเข้าร่วมกลุ่มโดยสมัครใจ ตามวัน/เวลาที่กำหนด

2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับขั้นตอนการยืนยันสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ได้แก่

2.1 หัวหน้าพยาบาล และ/ หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสังกัดเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล 25 โรงพยาบาลและ มีประสบการณ์การเยี่ยมสำรวจ ไม่น้อยกว่า 5 ปี รวม 30 คน²⁴

2.2 มีความยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัยฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรม เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับ ผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ และผู้เชี่ยวชาญด้านการเยี่ยมตรวจคุณภาพฯ เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ นำผลการสนทนากลุ่มจากขั้นตอนที่ 2 มาสรุปเป็นสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปประเด็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ โดยนำสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ จากขั้นตอนที่ 2 สรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ และจัดทำเป็นแบบสอบถามระดับความจำเป็นของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจฯ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามระดับความจำเป็นของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจฯ ที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คนที่มีความเชี่ยวชาญด้านสมรรถนะ มีความรู้ ความสามารถในการเรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และความรู้ในการสร้างเครื่องมือวิจัย ตรวจสอบหาความสอดคล้องด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence)

ขั้นตอนที่ 5 ให้หัวหน้าพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานด้านคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสังกัดเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล ทั้งหมด รวม 30 คน ทำแบบสอบถามประเมินระดับความจำเป็น และสรุปสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ ที่มีความจำเป็นระดับมากที่สุดและระดับมากเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ

การวัดผลของการวิจัย (Outcome measurement)

การวัดผลของการวิจัย (Outcome measurement) เครื่องมือที่ใช้วัด ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ประกอบด้วย

1. ข้อคำถามปลายเปิดเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴

2. แบบสอบถามระดับความจำเป็นของสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1) นำข้อมูลจากการทำ Focus group จากผู้เชี่ยวชาญด้านการเยี่ยมตรวจ จำนวน 7 คน และสรุปเป็นสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ

2) สร้างแบบสอบถามยืนยันสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ จากขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามยืนยันสมรรถนะผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพฯ จากขั้นตอนที่ 2 มาประเมินระดับความจำเป็น โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามระดับความจำเป็นของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมชมสำรวจเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ และกำหนดความหมายตามระดับคะแนน ดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามยืนยันสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ที่ปรับปรุงแล้ว ไปสอบถามผู้เยี่ยมตรวจ จำนวน 25 คน นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach เกณฑ์การหาความเชื่อมั่น กำหนดไว้ 0.80 ขึ้นไป ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach เท่ากับ 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยขออนุญาตผ่านทางหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระเบียบของหน่วยงาน นั้นๆ รวม 25 โรงพยาบาล

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่มีความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากเป็นวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและศึกษาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มีการขอความยินยอมต่อผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีกระบวนการเชิญชวนผู้เข้าร่วมวิจัยโดยสมัครใจ ในขั้นตอนการทำ Focus group ดังนี้

- 1) ใช้วิธีการบอกกล่าวและชักชวนผู้สนใจ สมัครใจมาเข้าร่วมการสนทนา
- 2) ผู้สนใจที่ยินดีมาเข้าร่วมการสนทนาในวันและเวลาที่กำหนด ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ การแปลผลและการนำเสนอผลการวิจัย เป็นการนำเสนอในภาพรวม ซึ่งไม่เป็นการระบุตัวผู้เข้าร่วมการวิจัย และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้เข้าร่วมการวิจัย

การวิเคราะห์ทางสถิติ

การศึกษาสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูล 3 ครั้ง ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ครั้งที่ 1 ดำเนินกิจกรรม Focus group และภายหลังการดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus group) นำข้อความสนทนาที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สรุปเป็นข้อคำถาม สำหรับแบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ เพื่อใช้ในการดำเนินการ ครั้งที่ 2

ครั้งที่ 2 ตรวจสอบค่าความสอดคล้องของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนและ ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ²⁵ ถือว่ามีค่าความความสอดคล้องของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ที่ยอมรับได้ และนำสมรรถนะที่มีค่าความความสอดคล้องที่ยอมรับได้มาจัดทำเป็นแบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ครั้งที่ 3 นำแบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับในขั้นตอนที่ 2 มาใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อยืนยันสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ จากหัวหน้าพยาบาล และ/หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล 25 โรงพยาบาลและ มีประสบการณ์การเยี่ยมสำรวจ ไม่

น้อยกว่า 5 ปี รวม 30 คน ดังระบุในข้อ 10 หัวข้อกลุ่มตัวอย่างสำหรับขั้นตอนการยืนยันสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ

และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ย ระหว่าง 3.50 – 5.00 ถือเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ²⁶

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ในแต่ละขั้นตอนมาวิเคราะห์เนื้อหา(Content analysis) และค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าดัชนีความสอดคล้อง และค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำสนทนากลุ่ม (Focus group) ด้วยการใช้ mind map ประกอบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการทำสนทนากลุ่ม
2. ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนน

N = จำนวน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum (X - \bar{X})$ = ผลรวมของคะแนนลบด้วยคะแนนเฉลี่ย

N = จำนวน

3. วิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจฯ ด้วย ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence)

ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

4. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient)

สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

S_i^2 = คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 = คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ระยะเวลาการวิจัย

มกราคม 2561 – พฤศจิกายน 2562

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล คณะผู้วิจัยนำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จากการสนทนากลุ่ม

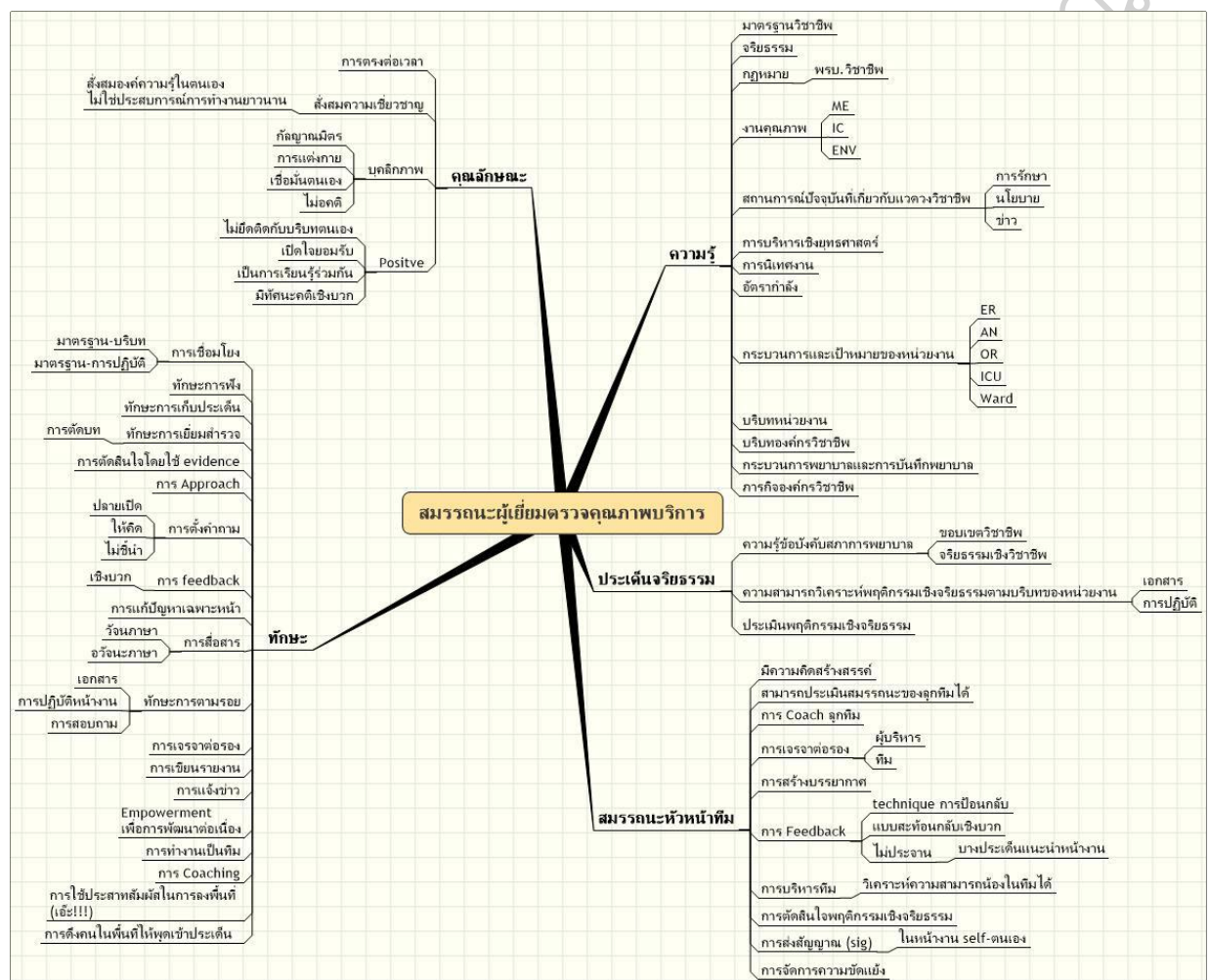
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence) ของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 3 ผลสรุปสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล โดยการสอบถามความคิดเห็นจากพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จากการสนทนากลุ่ม

การศึกษสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยผู้เชี่ยวชาญ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 ท่าน พบว่า สมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล สามารถจำแนกได้เป็น 5 สมรรถนะที่สำคัญ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1. ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 ประการ คือ

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ
3. มีความสามารถในการบริหารการพยาบาล
4. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม
5. มีทักษะในการสื่อสาร



ภาพ 4. แสดงการจำแนกสมรรถนะ จากผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาล และการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่าย พัฒนาการพยาบาล

ความตรงตามเนื้อหาของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่าย โรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่าย พัฒนาการพยาบาล ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence) ของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่าย พัฒนาการพยาบาล

สมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่าย พัฒนาการพยาบาล	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence)
สมรรถนะที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ	
1. สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับบริบทขององค์กรพยาบาลบูรณาการกับ มาตรฐานวิชาชีพ	0.67
2. สามารถระบุข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติการพยาบาลในองค์กรพยาบาลได้อย่างถูกต้อง	1
3. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ของหน่วยงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท	1
4. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านการบริหารยาของหน่วยงานได้ ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท	1
5. สามารถสอน/ให้คำแนะนำแก่องค์กรพยาบาลในประเด็นสำคัญเพื่อ การพัฒนา	0.67

สมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence)
สมรรถนะที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ	
6. สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการบริหารการพยาบาลและ แนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	1
7. สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการปฏิบัติพยาบาลและแนว ทางการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	1
สมรรถนะที่ 3 มีความสามารถในการบริหารการพยาบาล	
8. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทาง การพยาบาลมาพัฒนาการบริหารการพยาบาล	1
9. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทาง การพยาบาลมาพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล	0.67
10. เข้าใจและสามารถระบุปัญหาการบริหารอัตรากำลัง	1
11. อธิบายกระบวนการหลักและเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาลของ หน่วยงานที่เยี่ยมสำรวจได้ถูกต้อง	0.67
12. สามารถอธิบายการใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหา ทางการพยาบาลได้ถูกต้อง	0.67
13. สามารถระบุประเด็นปัญหาการบันทึกทางการพยาบาลได้ถูกต้อง	1
สมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีม	
14. สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพทีม	1
15. มีความเป็นกัลยาณมิตร	1

สมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence)
16. ใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	1
สมรรถนะที่ 5 การสื่อสาร	
17. ฟังและเก็บประเด็นจากการฟังได้ถูกต้อง ครบคลุม	1
18. สามารถสื่อสารทั้งวัจนะและอวัจนะภาษา	1
19. สามารถตั้งคำถามและสะท้อนกลับได้ถูกต้อง ชัดเจน	1
20. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เช่น การตัดบท การ เจรจาต่อรอง เป็นต้น	1
21. สามารถเขียนรายงานการเยี่ยมสำรวจได้ชัดเจนครบคลุม	1
สมรรถนะที่ 6 คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี	
22. ช่างสังเกต	1
23. คิดบวก ใจเย็น	1

ตอนที่ 3 ผลสรุปสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์
เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล ตาม
ความคิดเห็นจากหัวหน้าพยาบาล และ/หรือพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนา
คุณภาพการพยาบาล

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัด
ชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลตามความคิดเห็นจากหัวหน้าพยาบาล และ/หรือพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
สมรรถนะที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ	4.39	.833	มาก
1. สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับบริบทขององค์กรพยาบาลบูรณาการกับมาตรฐานวิชาชีพ	4.57	.898	มากที่สุด
2. สามารถระบุข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลในองค์กรพยาบาลได้อย่างถูกต้อง	4.13	.819	มาก
3. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของหน่วยงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท	4.43	.935	มาก
4. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านการบริหารยาของหน่วยงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท	4.37	.890	มาก
5. สามารถสอน/ให้คำแนะนำแก่องค์กรพยาบาลในประเด็นสำคัญเพื่อการพัฒนา	4.47	.937	มาก
สมรรถนะที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ	4.30	1.031	มาก
6. สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการบริหารการพยาบาลและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	4.30	1.055	มาก
7. สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการปฏิบัติพยาบาลและแนวทางการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	4.30	1.022	มาก
สมรรถนะที่ 3 มีความสามารถในการบริหารการพยาบาล	4.37	.772	มาก
8. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทาง การพยาบาลมาพัฒนาการบริหารการพยาบาล	4.43	.858	มาก
9. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทาง การพยาบาลมาพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล	4.43	.858	มาก
10. เข้าใจและสามารถระบุปัญหาการบริหารอัตรากำลัง	4.13	.860	มาก

สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
11. อธิบายกระบวนการหลักและเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาล ของหน่วยงานที่เยี่ยมสำรวจได้ถูกต้อง	4.43	.774	มาก
12. สามารถอธิบายการใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหา ทางการพยาบาลได้ถูกต้อง	4.47	.860	มาก
13. สามารถระบุประเด็นปัญหาการบันทึกทางการพยาบาลได้ ถูกต้อง	4.33	.884	มาก
สมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีม	4.60	.795	มากที่สุด
14. สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพทีม	4.57	.858	มากที่สุด
15. มีความเป็นกัลยาณมิตร	4.57	.817	มากที่สุด
16. ใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.67	.802	มากที่สุด
สมรรถนะที่ 5 การสื่อสาร	4.27	.880	มาก
17. ฟังและเก็บประเด็นจากการฟังได้ถูกต้อง ครบคลุม	4.37	.890	มาก
18. สามารถสื่อสารทั้งวัจนะและอวัจนะภาษา	4.37	.928	มาก
19. สามารถตั้งคำถามและสะท้อนกลับได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.27	.980	มาก
20. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เช่น การตัดบท การเจรจาต่อรอง เป็นต้น	4.27	.944	มาก
21. สามารถเขียนรายงานการเยี่ยมสำรวจได้ชัดเจนครบคลุม	4.10	.923	มาก
สมรรถนะที่ 6 คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี	4.50	.820	มากที่สุด
22. ช่างสังเกต	4.43	.935	มาก
23. คิดบวก ใจเย็น	4.57	.817	มากที่สุด
รวม	4.41	.801	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาตามสมรรถนะพบว่า สมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ สมรรถนะที่ 6 คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี, สมรรถนะที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ, สมรรถนะที่ 3 มีความสามารถในการบริหารงาน, สมรรถนะที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.50$, $\bar{X} = 4.39$, $\bar{X} = 4.37$, $\bar{X} = 4.30$) และ สมรรถนะที่ 5 การสื่อสาร ($\bar{X} = 4.27$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้เทคนิคประเด็นการอภิปรายกลุ่มย่อยแบบเจาะลึก (Focus group discussion) ในการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล มีขั้นตอนดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ทบทวนวรรณกรรม เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษา 2) สันทนากลุ่ม (Focus group) กับ ผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ และผู้เชี่ยวชาญด้านการเยี่ยมตรวจคุณภาพฯ เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ และนำผลการสนทนากลุ่มมาสรุปเป็นสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ ฯ 3) หาความสอดคล้องด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence) โดย ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะ มีความรู้ ความสามารถในการเรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และความรู้ในการสร้างเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 คน ปรับปรุงข้อความของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ ฯ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและสรุปสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ ฯ และ 4) สรุปสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ โดยการประเมินระดับความจำเป็นของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจฯ ด้วยแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยหัวหน้าพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานด้านคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จำนวน 30 คน

สรุปผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ตามลำดับความจำเป็น ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม 2) สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี 3) สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ 4)

สมรรถนะด้านความสามารถในการบริหารการพยาบาล5) สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ และ 6) สมรรถนะด้านการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. **สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพทีม มีความเป็นกัลยาณมิตร ใจกว้างและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

2. **สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ เป็นผู้ช่างสังเกต คิดบวก ใจเย็น

3. **สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ สามารถบูรณาการข้อมูลเกี่ยวกับบริบทขององค์กรพยาบาลกับมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งยังสามารถระบุข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลในองค์กรพยาบาลได้อย่างถูกต้อง และสามารถระบุประเด็นสำคัญด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ด้านการบริหารยาของหน่วยงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท นอกจากนี้ยังมีความสามารถสอน/ให้คำแนะนำแก่องค์กรพยาบาลในประเด็นสำคัญเพื่อการพัฒนา

4. **สมรรถนะด้านความสามารถในการบริหารการพยาบาล** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทางการพยาบาลมาพัฒนาคุณภาพด้านการบริหาร/ การปฏิบัติการพยาบาล นอกจากนี้ยังมีความเข้าใจและสามารถระบุปัญหาการบริหารอัตรากำลัง ทั้งยังสามารถอธิบายกระบวนการหลักและเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาลของหน่วยงานที่เยี่ยมสำรวจได้ถูกต้อง ตลอดจนสามารถอธิบายการใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลและระบุประเด็นปัญหาการบันทึกทางการพยาบาลได้ถูกต้อง

5. **สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการบริหารการพยาบาล ด้านการปฏิบัติการพยาบาลและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

6. **สมรรถนะด้านการสื่อสาร** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ สามารถฟังและเก็บประเด็นจากการฟังได้ถูกต้อง ครบคลุม ทั้งยังสามารถสื่อสารทั้งวจนะและอวจนะภาษา ตลอดจนสามารถตั้งคำถามและสะท้อนกลับได้ถูกต้อง ชัดเจน ทั้งยังมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เช่น การตัดบท การเจรจาต่อรอง เป็นต้น และมีความ สามารถเขียนรายงานการเยี่ยมสำรวจได้ชัดเจน ครบคลุม

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัด
ชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม เป็นสมรรถนะที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด เนื่องจากสมรรถนะด้านการ
ทำงานเป็นทีม ส่งผลให้การเยี่ยมชมสำรวจเป็นไปด้วยบรรยากาศที่มีความเป็นกัลยาณมิตร การมีสัมพันธภาพที่ดี การ
แสดงออก การเสนอความคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอาภากร สุ
ปัญญา ศุภวรรณ พลายน้อยและนวรรตน์ พลายน้อย²⁸ และHwang²⁹ ที่ระบุว่าการทำงานเป็นทีม เป็นสมรรถนะของผู้
เยี่ยมชมสำรวจ เนื่องจากการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพของงาน

2. สมรรถนะด้านคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี เป็นสมรรถนะที่มีระดับความจำเป็นมาก เพราะ
คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี โดยเฉพาะการคิดบวก ส่งผลให้เกิดการค้นหาคำดีส่งผลให้เกิดพลังบวก
และความเป็นกัลยาณมิตรตามมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้เยี่ยมชมสำรวจในบริบทคนไทย ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้
เกิดการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงคุณภาพในสถานพยาบาลตามมา²⁸

3. สมรรถนะด้านการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ เป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นระดับมาก
เพราะผู้เยี่ยมชมสำรวจที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบงานคุณภาพ จะสามารถคิดเชิงวิเคราะห์ คิดเชิง
ระบบได้และทำหน้าที่โค้ชในการการกระตุ้นให้หน่วยงานที่รับการเยี่ยมชมสำรวจเกิดการเรียนรู้ได้ดี²⁸

4. สมรรถนะด้านการบริหารการพยาบาล เป็นสมรรถนะที่จำเป็นระดับมาก เพราะผู้เยี่ยมชมสำรวจที่มีความรู้
ความสามารถด้านการบริหารการพยาบาล จะมีความสามารถในการเป็นโค้ชที่ดีและสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นใน
การนำผลจากการนิเทศทางการพยาบาลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและการบริหารและพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลได้เช่นกัน³⁰

5. สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ เป็นสมรรถนะที่จำเป็นระดับมาก เพราะ
ผู้เยี่ยมชมสำรวจที่มีสมรรถนะด้านนี้ จะมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและตัดสินใจภายใต้การคำนึงถึงสิทธิ
ผู้ป่วยและบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพและมีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

6. สมรรถนะด้านการสื่อสาร เป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นระดับมาก เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
ส่งผลต่อความสำเร็จของการเยี่ยมชมสำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Khameneh³¹ ที่ระบุว่าทักษะการฟัง เป็น
ทักษะสำคัญที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้พูด นอกจากนี้ Eller, Lev and Feurer³² ยังระบุว่า

การสื่อสารที่ดีถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเป็นโค้ชที่มีประสิทธิภาพ และ Vermeir³³ ยังพบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ข้อเสนอแนะ

ผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จำเป็นต้องมีสมรรถนะทั้ง 6 ด้าน เพราะสมรรถนะเหล่านี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สังกัดชมรมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลที่ดี จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะทั้ง 6 ด้านไปด้วยกัน

COPY RIGHT
ฝ่ายการพยาบาล รพ.จุฬาลงกรณ์

บรรณานุกรม

1. รัชนี้ สีดา, บรรณาธิการ. *แผนพัฒนาการพยาบาลและผดุงครรภ์แห่งชาติ (ฉบับที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์; 2552.
2. กฤษดา แสงดี, เกษร คงแถม, สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ, จันทิมา นวมะวัฒน์, วิภาพร สิทธิสาตร์, อนงค์ลักษณ์ พันธุ์พรหมธาดา. การศึกษาการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารจัดการระบบสุขภาพอำเภอ. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*. 2559; 25(5): 854-864
3. กระทรวงสาธารณสุข, กรมการแพทย์, สำนักงานการพยาบาล. รายงานการวิจัย: ระบบบริหารงานพยาบาลที่พึงประสงค์. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก; 2552.
4. สภาการพยาบาล. มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์. [Internet]. สภาการพยาบาล; 2554 [cited 2017 July 10]. Available from: http://www.tnc.or.th/files/2010/10/act_of_parliament-334/_13895.pdf
5. Spencer LM & Spencer SM. *Competence at work: Models for superior performance*. New York: Wiley; 1993.
6. McClelland DC. Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*. 1973; 28(1): 1-14.
7. Hay Group. *Using competencies to identify high performance: An overview of the basic*. [Internet]. Philadelphia: Hay Group Headquarter; 2003 [cited 2013 April 12]. Available from: <http://www.haygroup.com/downloads/uk/Competenciesandhighperformance.pdf>
8. Draganidis F & Mentzas G. Competency-based management: A review of systems and approaches. *Information Management & Computer Security*. 2006; 14(1): 51-64.
9. Marrelli AF, Tondora J & Hoge MA. Strategies for developing competency models. *Administration and Policy in Mental Health*. 2005; 32(5): 533-561.
10. Boyatzis RE. Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*. 2008; 27(1): 5-12.
11. Blanchard PN & Thacker JW. *Effective training: Systems, strategies, and practices*. 3rd ed. NJ: Pearson/Prentice-Hall; 2007.

12. Schroeter K. *Competence literature review*. Denver: Competency & Credentialing Institut; 2008.
13. Lim GS, Mathis RL & Jackson HJ. *Human resource management and Asia edition*. Singapore: Cengage Learning; 2012.
14. Rosenfeld P, Pyc L, Rosati RJ & Marren JM. Developing a competency tool for home health care nurse managers. *Home Health Care Management & Practice*. 2012; 24(1): 5-12.
15. พจนานุกรมศัพท์บริหารธุรกิจ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์; 2551.
16. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. *สมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพมหานคร: พี. เอ. ลีฟ; 2547.
17. นิสตาร์ก เวชยานนท์. *Competency model กับการประยุกต์ใช้ในองค์กรไทย*. กรุงเทพมหานคร: กราฟิ โอ ซิสเต็มส์; 2550.
18. เทื่อน ทองแก้ว. *สมรรถนะ (competency): หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ-มหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต; 2552.
19. บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2550.
20. เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, ดวงกมล วัตราดุล และบุปผาวัลย์ ศรีล้ำ. บรรณาธิการ. *การพยาบาลเพื่อความปลอดภัย: สมรรถนะพยาบาล CVT*. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์; 2551.
21. เสน่ห์ จัยโต. *องค์การสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-สุโขทัยธรรมาธิราช; 2551.
22. Snell S & Bohlander G. *Principles of human resource management*. 16th ed. OH: Cengage Learning; 2010.
23. Krueger, Richard A. Designing and Conducting focus group interviews. [Internet]. Eastern Illinois university, 2002. [cited 2017 July 10]. Available from <http://www.eiu.edu/ihec/Krueger-FocusGroupInterviews.pdf>
24. มนต์ชัย เทียนทอง. การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย. [Internet]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548. [cited 2017 July 10]. Available from <http://home.dsd.go.th/kamphaengphet/km/information/RESECARCH/07Delphi%20Technique.PDF><http://www.eiu.edu/ihec/Krueger-FocusGroupInterviews.pdf>

25. Waltz, C., Strickland, O.L., & Lenz, E. (Eds.). (2010). *Measurement in nursing and health research*. Springer Publishing Company.
26. ประคอง วรรณสุด. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
27. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมสำรวจ. [Internet]. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน); 2014 [cited 2018 Jan 2]. Available from: <http://e-learning.ha.or.th/moodle/webha/index.php/newsth/2014-11-17-09-17-01/item/53-core-competencies-th>
28. Supunya, A., Phlainoi, S., & Phlainoi, N. The Development of Surveyor Competency for Thai Healthcare Accreditation Program. *Kasetsart J. (Soc. Sci)*. 2015; 36: 131-142.
29. Hwang, M. I. (2018). Relationship between Teamwork and Team Performance: Experiences from an ERPsim Competition. *Journal of Information Systems Education*, 29(3), 157-167.
30. Baxter, C. A. (2013). The effect of coaching on nurse manager leadership of unit based performance improvement: Exploratory case studies.
31. Khameneh, K. (2014). Relationship between Effective Communication Skills on the Job Satisfaction of Employees in a Factory Manager Government.
32. Vermeir, P., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Deveugele, M., Peleman, R., ... & Vogelaers, D. (2017). Job Satisfaction in Relation to Communication in Health Care Among Nurses: A Narrative Review and Practical Recommendations. *SAGE Open*, 7(2), 2158244017711486.
33. Eller, L. S., Lev, E. L., & Feurer, A. (2014). Key components of an effective mentoring relationship: A qualitative study. *Nurse education today*, 34(5), 815-820.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์

เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

แบบสอบถาม

เรื่อง สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์เครือข่ายโรงพยาบาล
กลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

คำชี้แจง

ข้อคำถามต่อไปนี้เป็นข้อคำถามที่แสดงถึงสมรรถนะที่จำเป็นของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ระบุถึงระดับความจำเป็นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ข้อความในประโยคนั้นมีระดับความจำเป็นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด |
| 3 | หมายถึง | ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อย |
| 1 | หมายถึง | ข้อความในประโยคนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด |

สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์	ระดับความจำเป็น				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ					
1. สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับบริบทขององค์กรพยาบาลบูรณาการกับมาตรฐานวิชาชีพ					
2. สามารถระบุข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลในองค์กรพยาบาลได้อย่างถูกต้อง					
3. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของหน่วยงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท					
4. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านการบริหารยาของหน่วยงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท					
5. สามารถสอนให้คำแนะนำแก่องค์กรพยาบาลในประเด็นสำคัญเพื่อการพัฒนา					

สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์	ระดับความจำเป็น				
	5	4	3	2	1
<u>สมรรถนะที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ</u> 6. สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการบริหารการพยาบาลและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง 7. สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการปฏิบัติพยาบาลและแนวทางการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง					
<u>สมรรถนะที่ 3 มีความสามารถในการบริหารการพยาบาล</u> 8. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทางการพยาบาลมาพัฒนาการบริหารการพยาบาล 9. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทางการพยาบาลมาพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล 10. เข้าใจและสามารถระบุปัญหาการบริหารอัตรากำลัง 11. อธิบายกระบวนการหลักและเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาลของหน่วยงานที่เยี่ยมสำรวจได้ถูกต้อง 12. สามารถอธิบายการใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลได้ถูกต้อง 13. สามารถระบุประเด็นปัญหาการบันทึกทางการพยาบาลได้ถูกต้อง					
<u>สมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีม</u> 14. สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพทีม 15. มีความเป็นกัลยาณมิตร 16. ใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น					

สมรรถนะของผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์	ระดับความจำเป็น				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 5 การสื่อสาร					
17. ฟังและเก็บประเด็นจากการฟังได้ถูกต้อง ครบคลุม					
18. สามารถสื่อสารทั้งวัจนะและอวัจนะภาษา					
19. สามารถตั้งคำถามและสะท้อนกลับได้ถูกต้อง ชัดเจน					
20. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เช่น การตัดบท การเจรจาต่อรอง เป็นต้น					
21. สามารถเขียนรายงานการเยี่ยมชมสำรวจได้ชัดเจนครบคลุม					
สมรรถนะที่ 6 คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี					
22. ช่างสังเกต					
23. คิดบวก ใจเย็น					

ด้วยความขอบพระคุณ

คณะผู้วิจัย: ดร.ภัทรรัตน์ ตันนุกิจ น.ส.เฉลาศรี เสงี่ยม พ.ท.หญิงนันทวัน ดาวอุดม
น.ส.อมรรักษ์ จินนาวงค์ ดร. เอมอร แสงศิริ และน.ส. พิมลรัตน์ คำแก้ว

เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และ
ชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

ภาคผนวก ข.

ประวัติคณะผู้วิจัย



นางภัทรรัตน์ ตันนุกิจ
Mrs. Pattrarat Tannukit

ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลกลาง
514 ถนนหลวง ป้อมปราบ กทม 10100
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 02-220-8000 ต่อ 11291, 081-311 -1583
E-mail Address: tannukit@gmail.com



นางสาวเสลาศรี เสี่ยงยม
MS. SHALASRI SANGIAM

หัวหน้าพยาบาล
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
1873 ถ. พระราม 4 ปทุมวัน กทม. 10330
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) (มือถือ) 08-6398-5244
E-mail Address: sshalaosri@yahoo.co.th



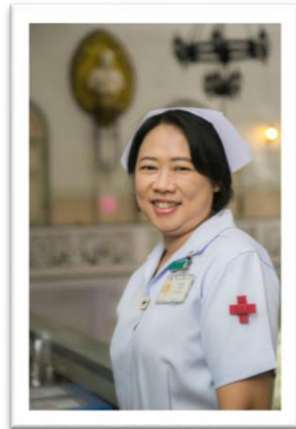
พันโทหญิงนันทวัน ดาวอุดม
Lt. Col. Nuntawan Dawudom

ฝ่ายวิชาการ วิจัยและวิเทศสัมพันธ์
กองการพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
315 ถ. ราชวิถี ทุ่งพญาไท ราชเทวี .กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 02-763-3910 (มือถือ) 086-323-6244
E-mail Address: nokrtan.@yahoo.com



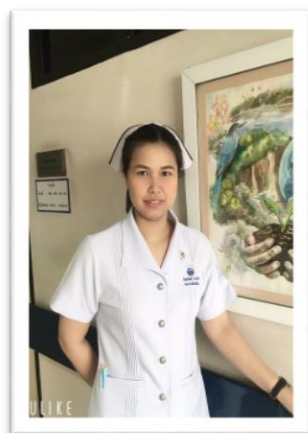
นางสาวอมรรักษ์ จินนาวงศ์
Miss Amonruck Jinnavong

หัวหน้าสาขาการพยาบาลอายุรกรรม
สำนักงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
95 หมู่ 8 ถ. พหลโยธิน ต. คลองหนึ่ง อ. คลองหลวง จ. ปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 02-9269352 , 02-9269334-5 (มือถือ) 081-6652092
E-mail Address: amonruck@gmail.com



ดร. เอมอร แสงศิริ
Dr. Aem-orn Saengsiri

หัวหน้าศูนย์พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมทางการพยาบาล
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
1873 ถ. พระราม 4 ปทุมวัน กทม. 10330
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) (มือถือ) 08-6398-5244
E-mail Address: aemorn.s@redcross.or.th



นางสาวพิมลรัตน์ คำแก้ว
Miss Pimonrat Khamkaew

หอผู้ป่วยศัลยกรรมพิเศษ 20/9 โรงพยาบาลกลาง
514 ถนนหลวง ป้อมปราบฯ กทม. 10100
โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 02-220-8000 ต่อ 10900, 10913
โทรศัพท์ (มือถือ) 087-928-5049
E-mail address: pimonkaew@gmail.com