

การศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและ การผดุงครรภ์เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

The Nursing Surveyor's Competencies of the University Hospital Network,
Thailand and University Hospital, and Nursing Director Consortium

ภัทรารัตน์ ตันนุกิจ*¹ เอมอร แสงศิริ² พิมลรัตน์ คำแก้ว³ นันทวัน ดาวอุดม⁴ เฉลาศรี เสงี่ยม² อมรรักษ์ จินนาวงศ์⁵
Pattraratt Tannukit*¹ Aem-orn Saengsiri² Pimonrat Khamkaew³ Nuntawan Dawudom⁴ Shalaosri Sangiam²
Amonruck Jinnavong⁵

¹ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10330

¹Research Innovation for Sustainability Center, Bangkok, Thailand 10330

²โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10330

²King Chulalong Memorial Hospital, the Thai Red Cross Society, Bangkok, Thailand 10330

³โรงพยาบาลกลาง กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10100

³Bangkok Metropolitan Administration General Hospital, Bangkok, Thailand 10100

⁴โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10400

⁴Phramongkutkiao Hospital, Bangkok, Thailand 10400

⁵โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม ปทุมธานี ประเทศไทย 12120

⁵Thammasat University Hospital, Pathum thani, Thailand 12120

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล โดยเก็บข้อมูล 3 ครั้ง 1) ใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม เพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ 2) จัดทำแบบสอบถามความจำเป็นของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจฯ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง = 0.67-1.0 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม = .94 3) นำแบบสอบถามที่ได้เก็บข้อมูล ในกลุ่มอาสาสมัครตามเกณฑ์ จำนวน 25 โรงพยาบาล รวม 30 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

คำสำคัญ: สมรรถนะ / ผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพ / เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย / ชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

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) 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. The content validity analyze by the Indexes of Item-Objective Congruence (IOC) of 0.67-1.0 and the reliability with the Cronbach's Alpha coefficient of .94, and 3) the questionnaires were collected in the volunteers with the specified qualifications in a total of 25 hospitals, 30 people. Data analysis by means of Mean Deviation, and Standard Deviation.

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 ($\bar{X} = 4.27$).

Keyword: Competencies / The Nursing Surveyor's / UHosNet / Nursing Director Consortium

บทนำ

การบริการพยาบาลที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน ภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพ¹ ในสถานการณ์การขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพ¹ ทั้งยังมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มภาระงานด้านการพยาบาล เช่น การบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพ การจัดการบริการพยาบาลเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ตลอดจนการบริการพยาบาลในสถานการณ์การเกิดโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ เป็นต้น² ในขณะที่ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสนใจและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้ง่ายขึ้น มีความคาดหวังต่อการบริการที่ดีมีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจต่อการบริการพยาบาล³ ทำให้

พยาบาลวิชาชีพต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ ทั้ง 3 หมวด ประกอบด้วย มาตรฐานการบริหารองค์กรบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และมาตรฐานผลลัพธ์การบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ในขณะ พ.ศ. 2551 ถึง พ.ศ. 2557 สภาการพยาบาล มีกิจกรรมกระตุ้น ส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้สถานพยาบาลสามารถจัดการบริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน โดยการรับรองคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ กระบวนการดังกล่าว ประกอบด้วย การอบรมให้ความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ และการฝึกปฏิบัติโดย

การฝึกเยี่ยมสำรวจในสถานพยาบาล เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการนำมาตราฐานลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพราะผู้ผ่านการอบรมที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการเยี่ยมสำรวจตามมาตรฐานดังกล่าว สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานพยาบาลที่ตนเองสังกัด ทั้งยังมีประโยชน์ต่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและป้องกันความเสียหายที่เกิดต่อโรงพยาบาล เช่น การถูกฟ้องร้อง เป็นต้น แต่จากปัญหาด้านภาระงานและบริบทของสภาการพยาบาล ทำให้สภาการพยาบาลไม่สามารถดำเนินกิจกรรมดังกล่าวได้ ตั้งแต่ พ.ศ.2557 เป็นต้นมา ส่งผลให้การพัฒนาพยาบาลวิชาชีพให้มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการนำมาตราฐานลงสู่การปฏิบัติขาดความต่อเนื่อง ประกอบกับสภาการพยาบาลยังไม่มีกำหนดสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของวิชาชีพการพยาบาลอย่างชัดเจน⁵ และจากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบการศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ทำให้สถานพยาบาลไม่สามารถเตรียมบุคลากรในสังกัดทั้งด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคล⁶ ของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของวิชาชีพการพยาบาลโดยเฉพาะการนำมาตราฐานลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

โรงพยาบาลสังกัดเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ได้เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกระบวนการกระตุ้น ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้สถานพยาบาลสามารถจัดบริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน เช่นเดียวกับกิจกรรมที่สภาการพยาบาลได้ดำเนินการมา แต่การดำเนินงานดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จำเป็นต้องมีพยาบาลวิชาชีพที่มีสมรรถนะในการเป็นผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ จึงจะสามารถนำมาตราฐานลงสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จึงต้องการศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเตรียมผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการพยาบาลต่อไป

คำถามการวิจัย

สมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

กรอบแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และเอกสารบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับบริบทสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พบว่า การศึกษาสมรรถนะตามแนวคิดของ สเปนเซอร์ และ สเปนซ์ ได้กล่าวถึง สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลจากความรู้อื่น (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคลของคนๆนั้น (Attributes / behavior) ที่ส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตามความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้⁶ โดยคุณลักษณะส่วนบุคคล อันเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญประกอบด้วย แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) และบทบาททางสังคม (Social Role)⁷ สอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการศึกษามากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ในการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ⁸

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล จำนวน 25 โรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่ม

ตัวอย่างในขั้นตอนการทำ Focus group เพื่อหาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาลมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน⁸ และ 2) กลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนการยืนยันสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ ได้แก่ หัวหน้าพยาบาล และ/หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสังกัดเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล 24 โรงพยาบาลและมีประสบการณ์การเยี่ยมสำรวจ ไม่น้อยกว่า 5 ปี รวม 30 คน⁹

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างสำหรับขั้นตอนการทำ Focus group

1.1 กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผ่านการอบรมหลักสูตรตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาลมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน²³

1.2 คณะผู้วิจัยใช้วิธีการบอกต่อ และประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของสภาการพยาบาล โดยขอความร่วมมือมาเข้าร่วมกลุ่มโดยสมัครใจ ตามวัน/เวลาที่กำหนด

2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับขั้นตอนการยืนยันสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ

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

2.2 มีความยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัยฯ

เครื่องมือในการวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ประกอบด้วย

1. ข้อคำถามปลายเปิดเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴

2. แบบสอบถามระดับความจำเป็นของสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์⁴ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ในการศึกษาครั้งนี้ ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.0 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach เท่ากับ .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยขออนุญาตผ่านทางหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระเบียบของหน่วยงาน รวม 24 โรงพยาบาล

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม สำนักงานพิจารณาโครงการวิจัย กรมแพทย์ทหารบก โครงการวิจัยที่ Q029q/60 ลงวันที่ ให้การรับรอง 23 กุมภาพันธ์ 2561

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) หลักความเคารพในตัวบุคคล (respect for person) กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการอธิบายลักษณะกิจกรรมในกระบวนการวิจัย การยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย การลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมโครงการฯ และการบอกกล่าวถึงสิทธิที่จะปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัย การเก็บข้อมูลไม่มีการระบุชื่อ นามสกุลของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลดำเนินการในภาพรวม

2) หลักคุณประโยชน์ (beneficence)

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการจะไม่ได้รับการปฏิบัติที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ สถานะทางสังคมและสถานะการเงิน เพราะกระบวนการวิจัย เป็นกระบวนการสนทนากลุ่ม การตอบแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธการร่วมวิจัยได้ทันทีที่ต้องการ

3) หลักความยุติธรรม (justice) การคัดเลือกอาสาสมัคร มีเกณฑ์คัดเลือกและเกณฑ์คัดออกอย่างชัดเจน

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

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

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพ บริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครื่องช่วยโรงพยาบาล กลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครื่องช่วย พัฒนาการพยาบาล จากการสนทนากลุ่ม

จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) พบว่า สมรรถนะผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลสังกัดชมรมเครื่องช่วยการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล สามารถจำแนกเป็น 5 สมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 ประการ คือ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ 3) มีความสามารถในการบริหาร การพยาบาล 4) มีทักษะในการทำงานเป็นทีม และ 5) มีทักษะ ในการสื่อสาร

2. ผลสรุปสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพ บริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครื่องช่วยโรงพยาบาล กลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครื่องช่วย พัฒนาการพยาบาล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของสมรรถนะสำหรับผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครื่องช่วยโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครื่องช่วยพัฒนาการพยาบาล

สมรรถนะของผู้เยี่ยมชมตรวจคุณภาพฯ	\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. สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการปฏิบัติพยาบาลและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	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
11. อธิบายกระบวนการหลักและเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาลของหน่วยงานที่เยี่ยมชมสำรวจได้ถูกต้อง	4.43	.774	มาก
12. สามารถอธิบายการใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลได้ถูกต้อง	4.47	.860	มาก
13. สามารถระบุประเด็นปัญหาการบันทึกทางการพยาบาลได้ถูกต้อง	4.33	.884	มาก

สมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพฯ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
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	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 ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือสมรรถนะที่ 6 คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี, สมรรถนะที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ, สมรรถนะที่ 3 มีความสามารถในการบริหารงาน, สมรรถนะที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.50$, $\bar{X} = 4.39$, $\bar{X} = 4.37$, $\bar{X} = 4.30$) และ สมรรถนะที่ 5 การสื่อสาร ($\bar{X} = 4.27$)

การอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล ดังนี้

1. ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .795) เป็นสมรรถนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพทีม ความเป็นกัลยาณมิตรและใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เพราะการสร้างสัมพันธ์ภาพทีมที่ดี ความเป็นกัลยาณมิตรและใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้ผู้เยี่ยมสำรวจเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

การทำงานเป็นทีม เป็นสมรรถนะของผู้เยี่ยมสำรวจ เนื่องจากการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพของงาน^{10, 11}

2. ด้านคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .820) เป็นสมรรถนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ การคิดเชิงบวก ใจเย็นและความช่างสังเกต เพราะการคิดบวก ส่งผลให้เกิดการค้นหาสิ่งดี เกิดพลังบวกและความเป็นกัลยาณมิตร ส่วนการช่างสังเกต เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความรอบคอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอาภากร สุปัญญา ศุภวรรณ พลายน้อย และนวรรตน์ พลายน้อย¹⁰ และHwang¹¹ ที่ระบุว่าการทำงานเป็นทีม เป็นสมรรถนะของผู้เยี่ยมสำรวจ เนื่องจากการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพของงาน ดังนั้น คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้เยี่ยมที่ดี ถือเป็นคุณลักษณะที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงคุณภาพในสถานพยาบาลตามมา¹⁰

3. ด้านการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .833) เป็นสมรรถนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความจำเป็นมาก ได้แก่ ความสามารถในการบูรณาการข้อมูลเกี่ยวกับบริบทขององค์กรพยาบาลกับมาตรฐานวิชาชีพ ความสามารถในการระบุประเด็นสำคัญด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ

การบริหารยาของหน่วยงานได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบท ทั้งยังสามารถสอน/ให้คำแนะนำแก่องค์กรพยาบาลในประเด็นสำคัญเพื่อการพัฒนา เพราะผู้เยี่ยมสำรวจที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบงานสำคัญ จะมีความสามารถในการเชื่อมโยงมาตรฐานวิชาชีพกับระบบงานสำคัญ และกระตุ้นให้หน่วยงานที่รับการเยี่ยมสำรวจเกิดการเรียนรู้ในการพัฒนางานต่อไปได้อย่างถูกต้อง¹⁰

4. ด้านการบริหารการพยาบาล ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .772) เป็นสมรรถนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความจำเป็นมาก ได้แก่ ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการนิเทศทางการพยาบาลมาพัฒนาการบริหารและการปฏิบัติการพยาบาล ความเข้าใจและสามารถระบุปัญหาการบริหารอัตรากำลัง ทั้งยังสามารถอธิบายกระบวนการหลักและเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาลของหน่วยงานที่เยี่ยมสำรวจได้ถูกต้อง ตลอดจนสามารถอธิบายการใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลได้ถูกต้องและสามารถระบุประเด็นปัญหาการบันทึกทางการพยาบาลได้ถูกต้อง ผู้เยี่ยมสำรวจที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารการพยาบาล จะมีความสามารถในการเป็นโค้ชที่ดีและสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นในการนำผลจากการนิเทศทางการพยาบาลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้เช่นกัน¹²

5. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 1.031) เป็นสมรรถนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความจำเป็นมาก ได้แก่ สามารถระบุประเด็นจริยธรรมด้านการบริหารและการปฏิบัติการพยาบาลและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง เพราะจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมายวิชาชีพ นับเป็นรากฐานในการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร¹³ การระบุประเด็นจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ผู้เยี่ยมสำรวจจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถตีความประเด็นจริยธรรมได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากการพิจารณาประเด็นจริยธรรมเชิงวิชาชีพพยาบาล จำเป็นต้องคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยและบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพและต้องพิจารณาโดยมีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

6. ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .880) เป็นสมรรถนะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความจำเป็นมากได้แก่ สามารถฟังและเก็บประเด็นจากการฟังได้ถูกต้อง ครอบคลุม สามารถสื่อสารทั้งวัจนะและอวัจนะภาษา และสามารถตั้งคำถามและสะท้อนกลับได้ถูกต้อง ชัดเจน เพราะสมรรถนะด้านนี้ จะช่วยให้ผู้เยี่ยมฯ มีโอกาสเรียนรู้และการทำงานตามบริบทของหน่วยงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จของการเยี่ยมสำรวจ เป็นทักษะสำคัญที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้พูด¹⁴ รวมถึงการสื่อสารที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเป็นโค้ชที่มีประสิทธิภาพ¹⁵ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน¹⁶

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำงานวิจัย

1.1 ผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล จำเป็นต้องทำความเข้าใจสมรรถนะทั้ง 6 ด้าน และควรฝึกการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 6 ด้านก่อนการนำไปใช้จริง โดยการฝึกปฏิบัติภายในหน่วยงาน/ องค์กรพยาบาล และระหว่างองค์กรพยาบาล สังกัดเครือข่ายฯ

1.2 เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล สามารถนำไปกำหนดนโยบายหรือกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการสรรหาและคัดเลือกผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ฯ และการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ฯ

2. ข้อเสนอแนะที่จะทำงานวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาผลและพัฒนารูปแบบประเมินสมรรถนะผู้เยี่ยมตรวจคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย และชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล

References

1. Sida R, editor. National Nursing and Midwifery Development Plan. 2nd ed. Bangkok: Siriyod Printing; 2009. (in Thai)
2. Sawaengdee K, Kongkam K, Panawatanapisut S, Nawamawat J, Sittisart V, Panpromthada A. A Study on the District Health System Management Capacity Building Project. *Journal of Health Science*. 2016; 25(5): 854-864. (in Thai)
3. Ministry of Public Health, Department of Medicine, Office of Nursing. Research Report: Desirable Nursing Management System. Bangkok: Welfare Organization - Veterans; 2009. (in Thai)
4. Nursing Council. Nursing and Midwifery Standards. Bangkok: Judthong. (in Thai)
5. The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). Hospital and Healthcare Standard. Bangkok: D-One. (in Thai)
6. Spencer LM, Spencer SM. Competence at work: Models for superior performance. John Wiley & Sons; 2008.
7. McClelland DC. Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*. 1973; 28(1): 1-14.
8. Krueger RA, & Casey MA. Designing and Conducting focus group interviews. Eastern Illinois university. 2002.
9. Rathachatranon W. Future Research Using Delphi Technique. *Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies*. 2019; 8(2). (in Thai)
10. Supunya A, Phlainoi S, Phlainoi N. The Development of Surveyor Competency for Thai Healthcare Accreditation Program. *Kasetsart Journal. (Soc. Sci)*. 2015; 36: 131-142.
11. Hwang MI. Relationship between Teamwork and Team Performance: Experiences from an ERPsim Competition. *Journal of Information Systems Education*. 2018; 29(3): 157-167.
12. Baxter CA. The effect of coaching on nurse manager leadership of unit based performance improvement: Exploratory case studies. 2013.
13. Terdudomtham Y, Wiwatwanich S. The Development Of Head Nurses' Competency Assessment For Banphaeo Hospital (Public Organization). *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2017; 18(2): 168-177.
14. Khameneh K. Relationship between Effective Communication Skills on the Job Satisfaction of Employees in a Factory Manager Government. *MAGNT Research Report 2014*; 2(5): 50-60. doi: dx.doi.org/14.9831/1444-8939.2014/2-5/MAGNT.7
15. Vermeir P, Degroote S, Vandijck D, Mariman A, Deveugele M, Peleman R, et al. Job Satisfaction in Relation to Communication in Health Care Among Nurses: A Narrative Review and Practical Recommendations. *SAGE Open*. 2017; 7(2): 1-11.
16. Eller LS, Lev EL, Feurer A. Key components of an effective mentoring relationship: A qualitative study. *Nurse education today*. 2014; 34(5): 815-820.