

สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาล วิชาชีพ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

Nurse Supervisors's Competencies as Expected and Perceived by Professional
Nurses in The HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn*

จิราพร ฝั้นยะ* มณีรัตน์ ภาครูป* อรณันท์ หาญยุทธ*

Jiraporn Phunya*, Maneerat Phaktoo*, Orranun Harnyut*

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปทุมธานี (12110)¹

Faculty of Nursing, Eastern University, Pathum Thani, Thailand (12110)¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพโดยใช้วิธีแบบแบ่งชั้นภูมิจำนวน 180 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยหาค่าแอลฟาครอนบาคได้เท่ากับ 0.99 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน, การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพในกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 29.44 ปี (SD = 4.23) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 97.8 ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 7.28 ปี (SD = 4.148) สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (SD = .62) และ 3.56 (SD = .41) โดยมีค่าความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 13.55$, $p\text{-value} < .05$) สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังกับการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .25$, $p < .05$) เมื่อจำแนกพยาบาลวิชาชีพตามอายุ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกันแต่มีการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.99$, $p\text{-value} < .05$) โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป รับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลดีกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ 26 - 30 ปี พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ผลจากการศึกษานี้เสนอแนะว่า ผู้บริหารการพยาบาลควรมีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพทางการพยาบาล

คำสำคัญ : สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล ความคาดหวังของพยาบาลวิชาชีพ การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

Abstract

The purposes of this descriptive comparative correlational research were to study nurse supervisors's competencies as expected and perceived by professional nurses in HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn medical center. Data were collected from 180 nurses selected using the stratified random sampling, the research tool was an opinionnaire that consisted of two parts : demographic data, nurse supervisors's competencies as expected and perceived. The Cronbach's alpha coefficients of the opinionnaire nurse supervisors's competencies was 0.99. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, t - test, and One - way Analysis of variance.

Results showed : Most of the nurses were average age of 29.44 years (SD = 4.23), bachelor's degree (97.8%) and period of working was average 7.28 years. (SD = 4.148) The level of expectation and perceived of nurses were at a high level (M = 4.22, SD = .62; M = 3.56, SD = .41). The nurses' expectation score was significantly higher than nurses' perception t = 13.55, p < .01). The nurses' expectations was significantly correlated with their perceptions (r = .25, p < .01). Comparison of age on the nurses' expectation was not significantly different at the level of 0.05 but nurses' perception was significantly different at the level of 0.05 (F = 4.99, p-value < .05), nurses age 31 years and over were good expectation than nurses who had 26 - 30 years. Education level and period of working were not significantly difference between the expectations and perceptions of nurse towards the competency' nurse supervisor. The results suggest that nursing Administration should improve the competency' nurse supervisor for more effective nursing quality.

Keywords : the expectations, the perception, the competency, and nurse supervisors

บทนำ

องค์กรพยาบาลมีผู้ตรวจการพยาบาลเป็นผู้บริหารทางการพยาบาล โดยแต่งตั้งขึ้นหรือมอบหมายให้ปฏิบัติงานเป็นผู้ตรวจการพยาบาลแทนผู้บริหารระดับสูงทางการพยาบาล และปฏิบัติหน้าที่ทุกแผนกทั้งโรงพยาบาล ผู้ตรวจการพยาบาลจึงต้องใช้ทั้งความรู้ ทักษะ การตัดสินใจ ประสบการณ์เชิงวิชาชีพ รวมทั้งค่านิยม ทศนคติ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมืออาชีพ ซึ่งเรียกว่าสมรรถนะนั่นเอง ดังนั้นสมรรถนะหรือความสามารถของผู้ตรวจการพยาบาลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญของสมรรถนะดังกล่าว มีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลอย่างแพร่หลาย แต่พบว่าการวิจัยโดยส่วนใหญ่ มักมุ่งเน้นที่การศึกษาเพื่อพัฒนา “สมรรถนะหรือทักษะการปฏิบัติงาน” ของผู้ตรวจการพยาบาล เช่น การสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์, การพัฒนากรอบ

สมรรถนะ การพัฒนาหลักสูตร, การพัฒนารูปแบบการนิเทศ เป็นต้น ส่วนการศึกษาเพื่อการค้นหาระดับการรับรู้ ระดับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นขั้นตอนแรกของการกำหนดแนวทางพัฒนาสมรรถนะ สร้างความเข้าใจระหว่างพยาบาลและผู้ตรวจการร่วมกัน ยังมีไม่มากนัก ในมุมมองของการบริหารนั้น การมองเห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้ปฏิบัติได้รับรู้จริงกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติคาดหวังได้ดียิ่งขึ้น จะนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาหาแนวทางแก้ไขต่อไป ผู้ตรวจการพยาบาลจึงควรต้องเข้าใจความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ และทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยเชื่อว่าหน่วยงานใดที่ผู้ตรวจการพยาบาลมีสมรรถนะที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพยาบาลวิชาชีพแล้ว ย่อมเป็นที่หวังผลในความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ตรวจการพยาบาลมีสมรรถนะไม่พึงประสงค์ย่อมเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจของพยาบาลวิชาชีพที่จะส่งผลต่อคุณภาพในการดูแลความปลอดภัยของผู้ป่วยและผลงานที่ตามมา¹

เกี่ยวกับเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนั้น โดยทั่วไปแล้วจะพบว่าความคาดหวังของบุคคลมักจะสูงกว่าการรับรู้ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พยาบาลวิชาชีพไม่มีทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น และหัวหน้าพยาบาล และผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ในกรณีที่เกิดปัญหา ดังนั้น พยาบาลวิชาชีพจึงมีความคาดหวังต่อบทบาทผู้ตรวจการพยาบาลว่า จะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะทั้งทางด้านการบริหารจัดการ และการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วยและญาติได้ แสดงว่า พยาบาลประจำการมีความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไว้ค่อนข้างสูง และจากการศึกษาของ Kobpungton & Uttama⁴ ที่พบว่าสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตรวจการพยาบาลรับรู้สมรรถนะของตนเองอยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้ยังพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานหลายปีย่อมมีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของพยาบาลพบเห็นการนิเทศของผู้ตรวจการพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า จึงทำให้มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลแตกต่างจากผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า ส่วนด้านอายุพบว่า การรับรู้และการคาดหวังจะขึ้นอยู่กับสมรรถภาพของสมองที่จะแปลความต่อสิ่งเร้า อายุที่สูงขึ้นจะเกี่ยวข้องกับสติปัญญาและประสบการณ์ที่พบเห็น ที่จะทำให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่อสิ่งเร้าแตกต่างกัน ดังเช่น จากการศึกษาของ Rattanamongsang, Jai - aree & Tan⁶ ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังและความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันของการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.) มีการกำหนดตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาล โดยคัดเลือกจากพยาบาลระดับหัวหน้างานการพยาบาลและผู้ช่วยหัวหน้างานการพยาบาลประจำหอผู้ป่วยต่าง ๆ จากการสำรวจและสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้ตรวจการพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ

ได้สะท้อนว่า การกำหนดสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลที่ผ่านมานั้นยังไม่ชัดเจน คงใช้สมรรถนะของผู้บริหารการพยาบาลในภาพรวม และยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยยึดแนวคิดสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลของ Suksod⁷ ผลการวิจัยที่ได้รับ จะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จะสามารถนำมาพิจารณาในการวางแผนการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ตรวจการพยาบาลให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการและคุณภาพการพยาบาลต่อไป

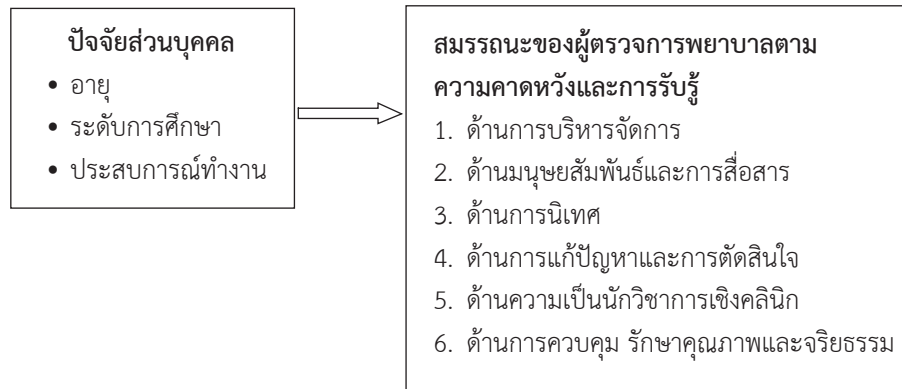
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
4. เพื่อเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างกันกับสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้

สมมติฐาน

1. สมรรถนะผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพแตกต่างกัน
2. สมรรถนะผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กัน
3. อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาความสัมพันธ์ (descriptive correlational research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 256 คน กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 180 คน เลือกจากประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละกลุ่มงานการพยาบาล

เครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
2. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลของ Eaksata 3 ที่สร้างตามแนวคิดของ Suksod 7 ประกอบด้วยคำถาม 56 ข้อ เป็นมาตราส่วนในการประเมินค่า 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาลในด้านความถูกต้องและความตรงเชิงเนื้อหา เมื่อนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ค่าความหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .99

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการ พิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตจากผู้อำนวยการ

การศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และขอความร่วมมือ แจกแบบสอบถามให้พยาบาลวิชาชีพตามแผนกต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกแผนกตอบและเก็บคืนหลังจากตอบคำถามเสร็จได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 180 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลข SWUEC/X-006/2557 กลุ่มตัวอย่างจะได้รับเอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการต้องตอบคำถาม การตอบแบบสอบถามใช้เวลานานประมาณ 30 - 45 นาที กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการหรือถอนตัวจากการตอบแบบสอบถามได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง การเสนอข้อมูลจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการนำเสนอเป็นรายบุคคล เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จให้นำแบบสอบถามใส่ซองปิดผนึกและส่งคืนให้ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล นำมาแจกแจง ความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังกับสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์ด้วยค่า Independent t - test
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ วิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

5. ศึกษาเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานของพยาบาลวิชาชีพกับสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ ด้วยการวิเคราะห์การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 29.44 ปี (SD = 4.23) ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 7.28 ปี (SD = 4.148) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 78 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 97.8 มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40

2. สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง โดยสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (SD = .62) และเมื่อแยกพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มากที่สุด คือด้านความเป็นนักวิชาการเชิงคลินิก ($\bar{X} = 4.30$, SD = .71) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.96$, SD = .67) ส่วนสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (SD = .41) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการควบคุม รักษาคุณภาพและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.60$, SD = .55) และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.60$, SD = .54) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.52$, SD = .53)

3. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังกับสมรรถนะของผู้ตรวจการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 13.55$, $p\text{-value} < .01$) โดยสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังสูงกว่าสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ (n = 180)

ตัวแปร	ค่าคะแนนเฉลี่ย		d	SD	t	p-value
	$\bar{X}$	SD				
สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวัง	4.22	.62	37.01	.36	13.55	.01
สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้	3.56	.41				

4. ความสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังกับค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาล

วิชาชีพ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ($r = .25$, $p < .01$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (n = 180)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) การรับรู้ต่อสมรรถนะของ ผู้ตรวจการพยาบาล	p-value
ความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล	.25	.01

5. ผลการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงานต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตาม ความคาดหวังและการรับรู้ พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล ไม่แตกต่างกัน แต่มีการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการ พยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.99, p\text{-value} < .05$) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 คู่

โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป รับรู้ต่อสมรรถนะ ของผู้ตรวจการพยาบาลดีกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ 26 - 30 ปี ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ที่ แตกต่างกันมีความคาดหวังและมีการรับรู้ต่อสมรรถนะของ ผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($t = -.59, p\text{-value} .55; t = -1.71, p\text{-value} .09; F = 1.69, p\text{-value} .19; F = 2.94, p\text{-value} .06$) (ตารางที่ 3 และ 4)

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพจำแนก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ($n = 180$)

อายุ (ปี)	สมรรถนะผู้ตรวจการพยาบาลที่คาดหวัง					สมรรถนะผู้ตรวจการพยาบาลที่รับรู้				
	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value
20 - 25	37	197.11	19.64	.28	.75	37	233.54	33.57	4.99	.01
26 - 30	78	199.51	24.48			78	228.99	35.86		
≥ 31 ปีขึ้นไป	65	200.58	21.53			65	246.97	33.23		
รวม	180	199.41	22.42			180	236.42	35.23		

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีอายุแตกต่างกันด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ($n = 180$)

สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามการรับรู้	ค่าเฉลี่ย	อายุ 20 - 25 ปี	อายุ 26 - 30 ปี	อายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป
อายุ 20 - 25 ปี	233.54	-	-	-
อายุ 26 - 30 ปี	228.99	-	-	-17.98*
อายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป	246.97	-	-	-

* $p < 0.05$

สรุปและอภิปรายผล

1. พยาบาลวิชาชีพมีความคาดหวังต่อสมรรถนะของ ผู้ตรวจการพยาบาลแตกต่างจากการรับรู้สมรรถนะของผู้ตรวจ การพยาบาล โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อ สมรรถนะสูงกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ อธิบายได้ว่า สมรรถนะที่คาดหวัง เป็นการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือพฤติกรรมการทำงานของบุคคลเทียบกับระดับ สมรรถนะที่องค์กรคาดหวัง ส่วนการประเมินสมรรถนะที่เป็น จริงเป็นการวัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคคลนั้น อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำ ระบบมาใช้ สมรรถนะที่มีอยู่ ความพร้อมของบุคลากร การมอง

ไม่เห็นพฤติกรรมทุกอย่างของผู้ถูกประเมิน⁵ ศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็น โรงพยาบาลที่อยู่ในระดับตติยภูมิที่มีรูปแบบการบริหารงานและ การดูแลผู้ป่วยที่ซับซ้อน ผู้ตรวจการพยาบาลมีจำนวนน้อยและ ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป ซึ่งในแต่ละเวรจะมีผู้ตรวจ การพยาบาลเพียงหนึ่งคน ดูแล 23 หน่วยงาน และยังต้องทำ หน้าที่อื่นนอกเหนือจากงานด้านบริการพยาบาลผู้ตรวจการ พยาบาลปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยเหตุนี้พยาบาลวิชาชีพ จึงมีความคาดหวังในบทบาทของผู้ตรวจการพยาบาลสูงกว่า การรับรู้ที่เป็นจริง

2. ค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาล ในทิศทางบวก ในระดับต่ำอธิบายได้ว่า การรับรู้มักจะประกอบด้วยความคาดหวัง² และความคาดหวัง (expectation) ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อรับรู้ของปัจเจกบุคคล^{8,9,10} ในการทำงานพยาบาลวิชาชีพจะคาดหวังสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลในการให้มาช่วยเหลือตนเอง โดยพบว่ามีความคาดหวังสูง 4.22 (SD = .62) แต่เนื่องจากผู้ตรวจการพยาบาลมีจำนวนน้อยและภาระงานของผู้ตรวจการพยาบาลมีมาก การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ตรวจการพยาบาลที่พยาบาลประจำการได้รับ มีแต่อาจจะไม่ได้ตามต้องการ พยาบาลรับรู้ได้จึงทำให้มีค่าคะแนนการรับรู้ถึงสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลเท่ากับ 3.56 (SD = .41) จึงมีผลทำให้เกิดค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความคาดหวังสมรรถนะกับการรับรู้สมรรถนะที่เป็นจริงที่ไม่ใกล้เคียงกัน ความสัมพันธ์กันจึงเป็นการสัมพันธ์ในระดับต่ำ

3. ผลการเปรียบเทียบ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของพยาบาลวิชาชีพต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้

3.1 อายุ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าส่วนหนึ่งอาจจะเนื่องมาจากเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิที่มีรูปแบบการบริหารงานและการดูแลผู้ป่วยที่ซับซ้อน ทำให้พยาบาลวิชาชีพไม่ว่าจะมีอายุน้อยหรืออายุมาก เมื่อพบปัญหาจึงมีความคาดหวังสมรรถนะของผู้ตรวจการที่ใกล้เคียงกันไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นประชากรในกลุ่มตัวอย่างมีอายุไม่แตกต่างกันมาก จึงทำให้การคาดหวังสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ พบว่า มีการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลแตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ กลุ่มพยาบาลที่มีอายุมากกว่า 31 ปี มีการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลดีกว่าพยาบาลที่มีอายุ 26 - 30 ปี อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะเริ่มมีความรู้สึกผูกพันในองค์กร การย้ายงานออกจากองค์กรจะน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น และเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มากกว่ากลุ่มอื่น สามารถมีมุมมององค์กรได้ในหลายมุม และเป็นกลุ่มที่มีอายุใกล้เคียงกันกับผู้ตรวจการพยาบาล มีโอกาสร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจการพยาบาลหลาย

ท่าน จึงทำให้มีการรับรู้ต่อข้อจำกัดบางเรื่องของผู้ตรวจการพยาบาลไม่สามารถทำได้ มีการยอมรับ และรับรู้มากกว่าพยาบาลวิชาชีพกลุ่มอายุอื่น การที่พยาบาลที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลต่ำสุด เป็นเพราะพยาบาลกลุ่มนี้มีประสบการณ์การทำงานพยาบาลมาบ้างแล้ว มีโอกาสได้ออกไปทำงานล่องเวลากับสถานพยาบาลอื่น จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบและรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลที่แสดงออกว่าน้อยกว่าที่ควรจะเป็น และพยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งจะเป็นผู้ที่ใช้ทุนการศึกษาในการทำงานหมดแล้ว เตรียมที่จะลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ทำให้ความสนใจต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลที่แสดงออกมีน้อย การรับรู้เกี่ยวกับการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลจึงน้อยตามไปด้วย

3.2 ระดับการศึกษา พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปปฏิบัติงานทั้งในและนอกเวลาราชการ ไม่แตกต่างกัน รูปแบบการทำงานและลักษณะการทำงานเหมือนกัน จึงทำให้ทราบปัญหาขณะปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงคาดหวังสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลในการทำหน้าที่เหมือน ๆ กัน เมื่อพบปัญหาขณะปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อแก้ไขปัญหาไม่ได้จะมีการร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ตรวจการพยาบาลเหมือนกัน จึงทำให้ความรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

3.3 ประสบการณ์ทำงาน พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พยาบาลทั้ง 3 กลุ่ม ประสบการณ์รับรู้สภาพการทำงานและลักษณะงานของโรงพยาบาล และจำนวนผู้ตรวจการพยาบาลที่ขึ้นปฏิบัติงานเหมือนกัน ประสบกับการแก้ปัญหาของผู้ตรวจการพยาบาลเหมือน ๆ กัน จึงมีความคาดหวัง และการรับรู้ความสามารถของผู้ตรวจการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ตัวแปรระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันมาก ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมี จึงเป็นไปได้ว่าตัวแปรระดับการศึกษา อาจไม่ใช่ตัวแปรที่ดี เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลควรที่จะมีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลเพิ่มขึ้น และควรมีการจัดประชุมสัมมนา ชี้แจงสมรรถนะของผู้ตรวจการทั้งผู้บริหารและพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้ค่าความคาดหวังและการรับรู้ใกล้เคียงกัน จนไม่ทำให้เกิดช่องว่าง เสริมสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างผู้ตรวจการพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ

2. ผู้ตรวจการพยาบาลควรที่จะให้ความสนใจในเขตพยาบาลวิชาชีพกลุ่มที่มีอายุ 26 - 30 ปีเพิ่มขึ้น และมีการสร้างความเข้าใจเพิ่มขึ้นระหว่างผู้ตรวจการพยาบาลและพยาบาลในกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี

3. จึงควรมีการศึกษาซ้ำในตัวแปรเกี่ยวกับความแตกต่างทางด้านการศึกษา ศึกษาวิจัยในตัวแปรอื่น ที่นอกเหนือจากตัวแปรทางด้านประชากร และควรที่จะมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น

References

1. Baker S., Marshburn M., Rose B., Dutton K., Hudson C. What do you do? Perceptions of nurse manager responsibility. *Nursing Management* 2012; 43 (12) p. 24-9.
2. Chatsupang P., Sakonthawat S., Kratoknok P., Kongsawat N. The expectation, perception and satisfaction of parents and alumnis regarding the Development of Educational Management in the future of Assumption College, primary section. Bangkok : Assumption College In Press; 2011. (in Thai).
3. Eaksata K. Relationships between achievement motivation, perception of human resource development and competencies of unofficial-time nurse supervisors at the hospitals under the jurisdiction of the ministry of defense [dissertation]. Chonburi : Burapha University; 2008. (in Thai).
4. Kobpungton P., Uttama C. Nurse supervisors's competencies as perceived by unofficial-time nurse supervisors, professional nurses in Nakornping Hospital. *Journal of Nursing Division* 2010; 37(2), p. 27-37. (in Thai).
5. Prachuablarp C. Nurse Competencies in Caring Patients with Parkinson's Disease. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2015; 16(1) : 1-7. (in Thai).
6. Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The guideline of the development of implemented competency system in human resource management [Internet]. 2015 [cited 2015 Sep 4]. Available from : www.Competency.mutp.ac.th. (in Thai).
7. Rattanamangsang S., Jai-aree A., Tan P. A Study Actuality and Expectations of Building the Learning Organization MK Restaurant Group Public Company Limited. *Veridian E-Journal* 2014; 7(3) : 25-40. (in Thai).
8. Suksod P. Desirable competencies of unofficial-time nurse supervisor, governmental hospitals [dissertation]. Bangkok : Chulalongkorn University; 2004. (in Thai).
9. Waithayakul P., et al. Perception and Expectation of the Naresuan University Community on the Performance of the Bureau of the Naresuan University Council. Phitsanulok : Naresuan University Press; 2011. Contract No. : IR54010. Sponsored by Naresuan University. (in Thai).
10. Kunsiripunyo J. The Development of Criterion on Evluation Register Nurses Competencies. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2015; 16(2) : 123-130. (in Thai).