

การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

The Development Of Head Nurses' Competency Assessment For Banphaeo Hospital (Public Organization)

ยุภา เทอดอุดมธรรม* สุวิณี วิวัฒน์วานิช

Yupa Terdudomtham* Suvinee Wiwatwanich

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10330

Faculty of nursing, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand 10330

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะ และกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ทำการศึกษา 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การสร้างแบบประเมิน โดยการสังเคราะห์และวิเคราะห์ความสอดคล้องขององค์ประกอบสมรรถนะใช้การสนทนากลุ่มและการประชุมสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 คน จากนั้นสร้างเกณฑ์การประเมินแบบมาตรฐานค่าแบบยึดพฤติกรรม (BARS) วิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน วิเคราะห์คุณภาพของแบบประเมินด้านความคงที่โดยพยาบาลผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 3 คู่ ประเมินหัวหน้าหอผู้ป่วย 3 คน และหาค่าความสอดคล้องภายใน โดยนำแบบประเมินไปใช้กับประชากร คือหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 30 คน ประเมินโดยหัวหน้าพยาบาล/ประธานองค์การพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินตนเอง และพยาบาลผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 30 คน ประเมินหัวหน้าหอผู้ป่วย ระยะที่ 2 การกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะ โดยนำผลการประเมินที่ได้มาหาค่าคะแนนจุดตัดโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการพยาบาลจำนวน 8 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วยสมรรถนะ 7 ด้าน ข้อรายการสมรรถนะ 34 ข้อ คือ 1) ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (9 ข้อ) 2) การบริหารจัดการทรัพยากร (6 ข้อ) 3) การพัฒนาคุณภาพบริการ (6 ข้อ) 4) การสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภาพ (4 ข้อ) 5) จริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎหมายวิชาชีพ (3 ข้อ) 6) นโยบายและสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ (2 ข้อ) และ 7) การจัดการเชิงธุรกิจ (4 ข้อ)

2. ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน พบว่า แบบประเมินมีความตรงตามเนื้อหา เท่ากับ .91 ความเที่ยงของการสังเกต เท่ากับ .82 และความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance method) เท่ากับ .99

3. เกณฑ์ตัดสินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมมีค่าคะแนนจุดตัดที่ T41.71

คำสำคัญ : แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

Abstract

The purpose of this research was to develop head nurses' competency assessment for Banphaeo Hospital (Public Organization). The research was conducted in two main phases. The first phase was consisted of 2 steps. The first step was to explore and to select the essential head nurses' competency by using focus

Corresponding Author: E-mail: louis-sui@hotmail.com

*นิสิตพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

group and connoisseurship of 8 administrative expert nurses. The second step was to construct the competency scale by using the Behaviorally Anchored Rating Scales (BARS), testing the content validity index by 3 experts, then testing the quality of the instrument by inter-rater reliability and Hoyt's Analysis of Variance, which was tested by 2 nursing directors, 30 head nurses and 30 subordinates. The second phase was to set standard score by 8 administrative expert nurses. The results are as follows:

1. The head nurses' competency assessment for Banphaeo Hospital (Public Organization) consisted of 7 domains 34 items. The 7 domains are leadership and teamwork (9 items), resource management (6 items), quality improvement (6 items), communication and relationship (4 items), ethical and legal issues (3 items), policies and healthcare environment (2 items), and business skills (4 items).

2. The quality-testing results of instrument are as follows; CVI is 0.91, inter-rater reliability is 0.82 and Hoyt's Analysis of Variance is 0.99.

3. The cutting point of head nurses' competency scale for Banphaeo hospital is T41.71.

Keywords : Head nurses' competency assessment, Banphaeo Hospital (Public Organization)

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นพลวัต ส่งผลกระทบต่อทุกองค์กรทั่วโลก โรงพยาบาลเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งการปรับตัวเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันและมีความยั่งยืนนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็น องค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะการที่องค์กรหนึ่งๆ จะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะ¹ ซึ่งการประเมินสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความสามารถในการทำงานของบุคลากรในองค์กรและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น²

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับตติยภูมิมิขนาด 300 เตียง ได้ปฏิรูประบบจากโรงพยาบาลรัฐเป็นรูปแบบในกำกับของรัฐหรือองค์การมหาชน ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 มีความเป็นอิสระในการดำเนินการ การบริหารงบประมาณบางส่วนมาจากภาครัฐ มีวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ เป็นองค์การมหาชนที่เรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้านการบริการ บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืนด้วยระบบการบริหารจัดการที่ต้องพึ่งพาตนเองใน ด้านงบประมาณ แนวคิดการบริหารจัดการต้องคำนึงถึงทั้งคุณภาพ ประสิทธิภาพและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าคุ้มทุน การจัดการบริการจึงเน้นความเป็นเลิศแบบเชิงรุก ที่ครอบคลุมการบริการ

ทั้งด้านการรักษา การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ³ จากเงื่อนไขการแข่งขันดังกล่าวส่งผลให้องค์กรพยาบาลซึ่งมีบุคลากรจำนวนมากที่สุดและเป็นตัวแปรที่สำคัญในการที่จะพัฒนาโรงพยาบาลไปสู่เป้าหมายจึงต้องพัฒนากำลังคนเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของ โรงพยาบาล ซึ่งองค์กรพยาบาลศตวรรษที่ 21 นั้นจำเป็นต้องมีผู้นำหรือผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับที่มีสมรรถนะสูง⁴ โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และบริบทของ โรงพยาบาลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในปี 2556 พบว่าแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ใช้อยู่เป็นแบบประเมินสมรรถนะที่ไม่เจาะจงสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย และมีลักษณะ อิงเกณฑ์การประเมินของข้าราชการพลเรือน โดยประเมินสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่วนสมรรถนะเชิงวิชาชีพ 4 ด้าน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์กรวม และการดำเนินงานเชิงรุก ซึ่งเนื้อหาการประเมินดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่น การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาคุณภาพบริการ เป็นต้น ทั้งยังขาด

รายละเอียดของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินจึงทำให้การประเมินผลนั้นไม่เที่ยงตรง เบี่ยงเบนไปจากความจริง ส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะยังไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารทางการพยาบาลมาก และสามารถพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะกลางที่มีมาตรฐาน เช่น AONE (2011), ACHE (2012) เป็นต้น มาใช้ในการประเมินตนเอง (Self assessment) ทางออนไลน์ ซึ่งสามารถนำไปใช้กับผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และมีกระบวนการพัฒนาสมรรถนะในแต่ละด้าน⁵ แต่มีข้อจำกัดของการใช้คือ ไม่สามารถใช้ประเมินในบริบทที่มีความเฉพาะขององค์กรได้ ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยในประเทศไทย พบว่ามีการศึกษาที่เป็นบริบทเฉพาะขององค์กร ได้แก่ การศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช ของกาญจนา อาชีวะ⁶ การศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ของศุภลักษณ์ รัตนสาร⁷ เป็นต้น โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับและข้อจำกัดของแบบประเมินคือ ไม่สามารถใช้ได้ในองค์กรที่มีบริบทต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ บุญใจ ศรีสถิตยธรรกูร⁴ ที่กล่าวว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละวิชาชีพย่อมไม่เหมือนกัน แม้แต่สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเดียวกัน แต่หากมีความแตกต่างในด้านบริบทของสภาพการณ์และตำแหน่งงาน สมรรถนะในงานย่อมแตกต่างกัน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะเป็นโยบายในการพัฒนาหัวหน้าหอผู้ป่วยให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และสามารถนำองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. เพื่อกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ใช้มาตราประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรม (Behaviorally anchored rating scales: BARS) ตามแนวคิดของ Springer et al. และแนวคิดการสร้างแบบประเมินของ สุวิมล ว่องวาณิช ใช้วิธีการประเมินตามแนวคิด 360 องศาการกำหนดสมรรถนะได้จาก การศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแนวคิดของสภาการพยาบาล และรุ่งทิวา ปัญญานาม บูรณาการร่วมกับการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการประชุมสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) ด้านการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผ่านการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คนการตรวจสอบความเที่ยงด้วยวิธีหาความเที่ยงของการสังเกต (Inter-rater reliability) และหาความสอดคล้องภายในด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance) รวมทั้งสร้างเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่สร้างแบบประเมินสมรรถนะและเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 8 คน ซึ่งคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

1) วุฒิมัธยมศึกษาหรือปริญญาตรีทางการพยาบาลหรือเทียบเท่าขึ้นไป

2) มีประสบการณ์การทำงานเป็นผู้บริหารทางการพยาบาล เป็นหัวหน้างานหรือหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากกว่า 10 ปี

กลุ่มที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

(องค์การมหาชน) คือ หัวหน้าพยาบาล/ประธานองค์กรพยาบาล จำนวน 2 คน หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งหมด 30 คน และกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 30 คน โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

1) เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเดียวกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ถูกประเมิน

2) มีประสบการณ์การทำงานเป็นหัวหน้าเวรและปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากกว่า 5 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบแสดงรายการพฤติกรรมสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 ผู้วิจัยสร้างโดยการรวบรวมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มและการประชุมสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ มีลักษณะเป็นมาตรฐานประมาณค่า 3 และ 5 ระดับ

2) แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และคู่มือการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การสร้างแบบประเมินสมรรถนะฯ และระยะที่ 2 การกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะฯ อธิบายได้ดังนี้

ระยะที่ 1 การสร้างแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สังเคราะห์องค์ประกอบและรายการสมรรถนะ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.2 สังเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และกำหนดเป็นนิยามปฏิบัติการในแต่ละสมรรถนะในเบื้องต้น

1.3 วิเคราะห์ความสอดคล้องขององค์ประกอบและรายการสมรรถนะด้วยการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 8 คน และการประชุมสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดิม

เพื่อสร้างรายการพฤติกรรมสมรรถนะ โดยเน้นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบริบทและปฏิบัติได้จริง หลังจากนั้นนำรายการพฤติกรรมสมรรถนะที่ได้มาตรวจสอบยืนยันความเหมาะสม 2 รอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดิม มีรายละเอียดคือรอบที่ 1 เป็นการตรวจสอบเพื่อการจัดกลุ่มและปรับภาษาโดยใช้แบบแสดงรายการพฤติกรรมสมรรถนะชุดที่ 1 เป็น Rating scale 3 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย รอบที่ 2 เป็นการตรวจสอบยืนยันเพื่อการเรียงลำดับระดับพฤติกรรมสมรรถนะโดยใช้แบบแสดงรายการพฤติกรรมสมรรถนะชุดที่ 2 ซึ่งสร้างจากรายการพฤติกรรมสมรรถนะที่ได้รับการยืนยันในรอบที่ 1 นำมาแปลงเป็นรายการพฤติกรรมที่แสดงถึงสมรรถนะในแต่ละระดับ โดยประยุกต์จากกรอบแนวคิด Bloom's Taxonomy ของ Benjamin Bloom⁶ และปรับให้เข้ากับลักษณะงานในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงถึงพฤติกรรมที่บ่งถึงการมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการของหน่วยงานได้น้อย ยังขาดความสมบูรณ์หลายประเด็น

ระดับที่ 2 หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงถึงพฤติกรรมที่สามารถประยุกต์ใช้ และปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการของหน่วยงานได้ถูกต้อง ยังขาดความสมบูรณ์บางประเด็น

ระดับที่ 3 หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงถึงพฤติกรรมที่สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนได้ต่อเนื่อง และทันเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ

ระดับที่ 4 หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงถึงพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี สามารถสอนแนะผู้ใต้บังคับบัญชา หรือปรับปรุงพัฒนาการบริการโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์

จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินระดับความเหมาะสมของรายการพฤติกรรม โดยใช้ Rating scale 5 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมากที่สุดเหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุดและใช้เกณฑ์คัดเลือกรายการพฤติกรรมสมรรถนะที่มีความเห็นสอดคล้องกันของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ใน 3 หรือมีค่า $SD < 0.59$ เพื่อนำมาจัดทำเป็นแบบประเมินสมรรถนะและคู่มือการประเมินสมรรถนะ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องได้จำนวนสมรรถนะหลัก/สมรรถนะย่อย/พฤติกรรมสมรรถนะ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนสมรรถนะหลักสมรรถนะย่อยและพฤติกรรมสมรรถนะที่ได้จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องขององค์ประกอบและรายการสมรรถนะในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	จำนวนสมรรถนะหลัก/สมรรถนะย่อย/พฤติกรรมสมรรถนะ		
	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะย่อย	พฤติกรรมสมรรถนะ
การสนทนากลุ่มครั้งที่ 1	7 ด้าน	36 ข้อ	162 รายการ
การประชุมสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ	7 ด้าน	34 ข้อ	140 รายการ
การยืนยันครั้งที่ 1 เพื่อการจัดกลุ่มพฤติกรรมสมรรถนะและปรับภาษา	7 ด้าน	34 ข้อ	136 รายการ
การยืนยันครั้งที่ 2 เพื่อการเรียงลำดับของระดับพฤติกรรมสมรรถนะ	7 ด้าน	34 ข้อ	136 รายการ

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะมีการดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการพยาบาลและแบบวัดจำนวน 3 คน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content validity Index: CVI) เท่ากับ 0.91

2. การตรวจสอบความเที่ยงของแบบประเมิน (Reliability) โดยวิเคราะห์หาความเที่ยงของการสังเกต (Inter-rater reliability) ได้ค่าเฉลี่ยความเที่ยงของการสังเกตจากผู้ประเมิน 3 คู่เท่ากับ 0.82

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) รวมทั้งผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยของคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่หนังสือ จว488/57 เลขที่โครงการวิจัย 082.1/57 ลงวันที่ 28 ก.ค. 2557 ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณนักวิจัย กลุ่มตัวอย่างได้รับการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิ์พร้อมทั้งลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบประเมินไปใช้กับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการประเมิน คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งหมด 30 คน เป็นผู้ประเมินตนเอง หัวหน้าพยาบาล/ประธานองค์การพยาบาลจำนวน 2 คน ประเมินหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 30 คน ประเมินหัวหน้าหอผู้ป่วยของตนเองระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 30 กันยายน-15 ตุลาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ร้อยละ ส่วนคะแนนผลการประเมินสมรรถนะที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่า คะแนนรวม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนมาตรฐานที่ (T-Score) คะแนนเฉลี่ยที่ (Average T-Score) และหาค่าความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance)

ระยะที่ 2 การกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยนำคะแนนผลการประเมินสมรรถนะดังกล่าวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 8 คน ร่วมพิจารณา (Consensus) กำหนดจุดตัด (Cutting score) เพื่อหาระดับของคะแนนขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และช่วงคะแนนที่เฉลี่ยในแต่ละระดับสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย

สรุปผลและการอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

1. ผลที่ได้จากการสร้างแบบประเมินสมรรถนะพบว่า แบบประเมินประกอบด้วยสมรรถนะหลักจำนวน 7 ด้าน สมรรถนะย่อยจำนวน 34 ข้อ รายการพฤติกรรมสมรรถนะจำนวน 136 รายการ ลักษณะเป็นมาตราประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรม (Behaviorally Anchored Rating Scales: BARS) 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติงานได้น้อย (ปฏิบัติได้ ข้อ 1), 2 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติงานได้พอใช้ (ปฏิบัติได้ข้อ 1 และ 2), 3 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติ

ตารางที่ 2 สมรรถนะหลักและสมรรถนะย่อยของแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะย่อย
1. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	1) การมีวิสัยทัศน์ 2) การวิเคราะห์และแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ 3) การสร้างแรงจูงใจแก่ทีม 4) ทักษะในการตัดสินใจ 5) การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้ง 6) การจัดการการเปลี่ยนแปลง 7) การทำงานเป็นทีม 8) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 9) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. การบริหารจัดการทรัพยากร	10) การบริหารจัดการอัตรากำลัง 11) การมอบหมายงาน 12) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างยุติธรรม 13) การวางแผนพัฒนาบุคลากร 14) การสร้างขวัญกำลังใจ 15) การบริหารจัดการ บำรุงรักษา วัสดุ เวชภัณฑ์และครุภัณฑ์
3. การพัฒนาคุณภาพบริการ	16) การนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพมาประยุกต์ใช้ 17) การสร้างนวัตกรรมทางการพยาบาล 18) การบริหารจัดการความเสี่ยง 19) การกำหนด และติดตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน 20) การจัดบริการส่งเสริมสุขภาพแบบเชิงรุก 21) การนิเทศการพยาบาล
4. การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ	22) การสื่อสารกับทีมสุขภาพ 23) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี 24) การประสานงานกับทีมสุขภาพ 25) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในแลกเปลี่ยนเรียนรู้
5. จริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมายวิชาชีพ	26) การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านคุณธรรมและจริยธรรม 27) การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ 28) การประยุกต์ใช้หลักจริยธรรมและกฎหมายในการตัดสินใจเชิงจริยธรรม
6. นโยบายและสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ	29) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวโน้มด้านสุขภาพ 30) การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
7. การจัดการเชิงธุรกิจ	31) มีความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์สุขภาพ 32) การวิเคราะห์ต้นทุนของการจัดบริการ 33) การบริหารจัดการทรัพยากรให้คุ้มค่า 34) การวิเคราะห์โอกาสทางการตลาด

ตารางที่ 3 ช่วงคะแนนที่เฉลี่ยในแต่ละระดับสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกโดยรวมและรายด้าน

รายการสมรรถนะ	ช่วงคะแนนที่เฉลี่ยในแต่ละระดับสมรรถนะ			
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก
1. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	<40.49	40.49- 50.45	50.45-61.32	>61.32
2. การบริหารจัดการทรัพยากร	<41.23	41.23-51.39	51.39-60.53	>60.53
3. การพัฒนาคุณภาพการบริการ	<41.01	41.01- 50.82	50.82-60.62	>60.62
4. การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ	<40.79	40.79- 53.42	53.42-61.31	>61.31
5. จริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎหมายวิชาชีพ	< 42.45	42.45-50.00	50.00-60.07	> 60.07
6. นโยบายและสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ	<40.21	40.21-52.25	52.25-61.88	>61.88
7. การจัดการเชิงธุรกิจ	<41.90	41.90-51.47	51.47-61.04	>61.04
รวม	<41.71	41.71-50.06	50.06-60.03	>60.03

งานได้ดี (ปฏิบัติได้ข้อ 1, 2 และ 3) และ 4 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติงานได้ดีมาก (ปฏิบัติได้ข้อ 1, 2, 3 และ 4) ซึ่งรายละเอียดของสมรรถนะหลักและสมรรถนะย่อย แสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

2. ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน โดยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา(Content valid) ของแบบประเมินได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content valid index-CVI) ทั้งฉบับเท่ากับ .91 ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ คือ 0.80 ขึ้นไป¹⁰ คุณภาพของแบบประเมินด้านความเที่ยงของการสังเกต (Inter-rater reliability) มีค่าเท่ากับ 0.82 และความสอดคล้องภายใน (Internal consistency reliability) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance) ได้ค่าความเที่ยงโดยรวมและรายด้านเท่ากับ .99 ซึ่งหากเป็นเครื่องมือใหม่ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นควรมีค่าความเที่ยงมากกว่า 0.7 จึงจะถูกยอมรับให้นำไปใช้ได้¹⁰

3. การกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 คน ร่วมพิจารณากำหนดจุดตัด (Cutting score) เพื่อหาระดับของคะแนนขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และช่วงคะแนนที่เฉลี่ยในแต่ละระดับสมรรถนะซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ควรปรับปรุง พอใช้ ดี และดีมาก โดยจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

จากตารางที่ 3 พบว่าช่วงคะแนนที่เฉลี่ยในแต่ละระดับสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมมีช่วงคะแนนที่เฉลี่ยในระดับควร

ปรับปรุง ระดับพอใช้ ระดับดี และระดับดีมาก เท่ากับ <41.71, 41.71-50.06, 50.06-60.03 และ >60.03 ตามลำดับและเมื่อจำแนกตามด้าน พบว่า

1) ด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมมีช่วงคะแนนที่เฉลี่ยใน ระดับควรปรับปรุง ระดับพอใช้ ระดับดี และระดับดีมาก เท่ากับ <40.49, 40.49-50.45, 50.45-61.32 และ >61.32 ตามลำดับ

2) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร มีช่วงคะแนนที่เฉลี่ยใน ระดับควรปรับปรุง ระดับพอใช้ระดับดี และระดับดีมาก เท่ากับ <41.23, 41.23-51.39, 51.39-60.53 และ >60.53 ตามลำดับ

3) ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการมีช่วงคะแนนที่เฉลี่ยใน ระดับควรปรับปรุง ระดับพอใช้ ระดับดี และระดับดีมาก เท่ากับ <41.01, 41.01-50.82, 50.82-60.62 และ >60.62 ตามลำดับ

4) ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ มีช่วงคะแนนที่เฉลี่ยในระดับควรปรับปรุงระดับพอใช้ ระดับดี และระดับดีมาก เท่ากับ <40.79, 40.79-53.42, 53.42-61.31 และ >61.31 ตามลำดับ

5) ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมายวิชาชีพ มีช่วงคะแนนที่เฉลี่ยใน ระดับควรปรับปรุง ระดับพอใช้ ระดับดี ระดับดีมาก เท่ากับ <42.45, 42.45-50.00, 50.00-60.07 และ >60.07 ตามลำดับ

6) ด้านนโยบายและสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ มีช่วงคะแนนที่เฉลี่ยใน ระดับควรปรับปรุงระดับพอใช้ ระดับดี และ

ระดับดีมาก เท่ากับ <40.21, 40.21-52.25, 52.25-61.88 และ >61.88 ตามลำดับ

7) ด้านการจัดการเชิงธุรกิจ มีช่วงคะแนนที่เฉลี่ย ใน ระดับควรปรับปรุง ระดับพอใช้ ระดับดีและระดับดีมาก เท่ากับ <41.90, 41.90-51.47, 51.47-61.04 และ >61.04 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีประเด็นที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้า หอผู้ป่วย โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้สมรรถนะ ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร สามารถอภิปรายในรายด้านดังนี้

1.1 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมภาวะ ผู้นำเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่ดี (Good Leader) และมี ประสิทธิภาพ (Effective) ในการที่จะโน้มน้าวให้คนอื่นเชื่อถือน ยอมรับและปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุตาม เป้าหมายของกลุ่ม¹¹ กอปรด้วยบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ รับผิดชอบทั้งการบริหารจัดการงานในหอผู้ป่วย การประสาน งานกับกลุ่มงานการพยาบาลและทีมสหสาขาวิชาชีพต่างๆ การทำงานเป็นทีมจึงเป็นทักษะร่วมที่สำคัญ ซึ่งช่วยยกระดับ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของงาน

1.2 การบริหารจัดการทรัพยากร เป็นทักษะที่ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีกระบวนการวางแผน การจัดการ การสั่ง การ การควบคุมการปฏิบัติการขององค์กร การบริหารจัดการ ทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ อย่าง มีเป้าหมายทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและ ความคุ้มค่า

1.3 การพัฒนาคุณภาพบริการเป็นทักษะที่ สำคัญต่อระบบบริการสุขภาพในยุคที่มีการแข่งขัน หัวหน้าหอ ผู้ป่วยต้องสามารถควบคุมและพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพตาม มาตรฐานเชิงวิชาชีพ ที่ตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมรวมถึงการหาวิธีป้องกันความผิดพลาด ในการรักษาพยาบาล ซึ่งจะนำไปสู่เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ต่างๆ¹²

1.4 การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ เป็นทักษะที่ช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถแสวงหาข้อมูล

ที่ถูกต้อง และชัดเจนทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการ บริหารจัดการ หรือการแก้ไขปัญหาในองค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถในการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการและการบริหารจัดการ

1.5 จริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมายวิชาชีพ นับเป็นรากฐานในการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรหัวหน้า หอผู้ป่วยต้องสามารถสร้างความไว้วางใจจากคนรอบข้าง และสร้างจิตสำนึกด้านจริยธรรมให้แก่บุคลากรได้ เพื่อการ พัฒนาจริยธรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรนอกจากนี้ต้องสามารถ ประยุกต์ใช้หลักจริยธรรม และกฎหมายวิชาชีพในการตัดสินใจ เจริญธรรมได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับประเด็นขัดแย้ง เจริญธรรมในการบริหารการพยาบาล ในยุคที่ประชาชน มีความรู้ในเรื่องสุขภาพและสิทธิประโยชน์ของตนเองมากขึ้น

1.6 นโยบายและสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายด้านสุขภาพ ต่างๆเพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการวางแผนปรับเปลี่ยน ทั้งด้านกำลังคนและรูปแบบการจัดบริการที่สอดคล้องกับ องค์กรในอนาคตได้ส่วนการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการ ทำงานทั้งทางกายภาพ เคมีชีวภาพ การยศาสตร์ (Ergonomy) และจิตสังคมเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และมาตรฐานความปลอดภัยของสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อการ เกิดประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง¹³

1.7 ด้านการจัดการเชิงธุรกิจ ในยุคที่องค์กร เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความรู้และประยุกต์หลักเศรษฐศาสตร์ สุขภาพมาใช้ในการจัดรูปแบบการบริการและการบริหารจัดการ ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าคุ้มทุน นอกจากนี้หัวหน้า หอผู้ป่วยต้องสามารถวิเคราะห์ คาดการณ์แนวโน้มของ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อโดยตรงต่อการ บริหารงาน เพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับ ศักยภาพขององค์กร⁴

ผลการศึกษาค้นคว้านี้เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษา การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาล ศิริราช ของกาญจนา อาชีพ⁶ และการศึกษาการพัฒนาแบบ ประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ของศุภลักษณ์ รัตนสาร⁷ พบว่า สมรรถนะหลักส่วนใหญ่มี ความใกล้เคียงกันมีสมรรถนะหลักที่แตกต่างอย่างชัดเจน ได้แก่ สมรรถนะด้านนโยบายและสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ

ส่วนสมรรถนะย่อยในแต่ละสมรรถนะนั้นมีจำนวนและการให้ความสำคัญที่แตกต่างกันในแต่ละบริบทของโรงพยาบาล

2. การสร้างเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การกำหนดคะแนนจุดตัดในการศึกษานี้ใช้วิธีการให้ความเห็นร่วม (Consensus) ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเข้าใจในบริบทของผู้ถูกประเมินและใช้คะแนนที่ (T-score) ซึ่งเป็นคะแนนตัวแทนที่ดี กล่าวคือเป็นคะแนนมาตรฐานสามารถนำมาบวกลบและเฉลี่ยได้ มีค่าเหมาะสมในการแปลความหมาย คือ มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 100 มีคะแนนเฉลี่ย 50 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.14 เป็นวิธีที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย มีความสอดคล้องกับการพัฒนาของกลุ่ม ซึ่งการกำหนดคะแนนจุดตัดที่เหมาะสมกับกลุ่มนั้นสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลได้ สอดคล้องกับ สุดา ทองทรัพย์¹⁵ ซึ่งกล่าวว่า การประเมินที่มีเกณฑ์การวัดระดับทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจำแนกและคัดสรรบุคลากรที่ดีและเหมาะสมบนพื้นฐานของการวิเคราะห์งาน มีประโยชน์ในการพัฒนางานและพัฒนาวิชาชีพเพื่อให้ได้บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติที่เชี่ยวชาญได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นถึงแม้ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงของแบบประเมินจะเป็นไปตามเกณฑ์และเป็นที่ยอมรับได้ แต่การทดลองใช้ยังจำกัควงแคบเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เท่านั้น ซึ่งหากจะนำไปใช้กับการประเมินหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลอื่นๆ ควรต้องนำไปพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลอื่นๆ

2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลผลการประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่พบในการศึกษานี้เป็นแนวทางในการทำแผนพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายบุคคล รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการคัดสรร และเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากรที่จะเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย

3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้แบบประเมินสมรรถนะในการพัฒนานั้นควรปรับปรุงแบบประเมินสมรรถนะในแต่ละปีให้สอดคล้องกับ KPI (Key Performance Indicator) ขององค์กรในแต่ละปี

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. การจัดทำโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นบุคคลต้นแบบ (Role model)
2. จัดทำโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่สอดคล้องกับระดับที่ประเมิน

References

1. Smithtikrai C. Recruitment selection and performance evaluation for employees. 4th ed. Bangkok: V Print ; 2013.(in Thai)
2. Therathanachaikul K. Human resource management. Bangkok: Intellectuals; 2014. (in Thai)
3. Banphaeo Hospital (Public Organization). BanphaeoHospital (Public Organization) history [Internet]. 2012 [cited 2013 Nov 30]. Available from: bphosp.or.th/Abouthistory.html. (in Thai)
4. Srisatidnarakul B. Leadership and strategic management in nursing organization for The 21st century. 2nd ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press; 2008.(in Thai)
5. ACHE Healthcare Executive Competency Assessment Tool [Internet]. 2011 [cited 2013 Nov 1]. Available from: ache.org/pdf/nonsecure/careers/competencies_booklet.pdf.
6. ArechepK. Development of competency assessment scale of head nurse for Siriraj Hospital. Siriraj Nursing Journal2007; 1(1): 27-42. (in Thai)
7. Ratnasara S. The development of competency assessment scale for head nurse, King Chulalongkorn Memorial Hospital[Thesis]. Bangkok: Chulalongkorn University; 2009. (in Thai)
8. Srisermpok K. Competency-based approach. Bangkok: Nagota; 2003. (in Thai)

9. SpringerP, et al. Rating nursing performance based on behaviors. *Journal of Nursing Administration* 1998; 28: 39-45.
10. Oumtanee A. Instrument development for nursing research. Bangkok: Chulalongkorn University Press; 2011. (in Thai)
11. Watcharakate S. Leader: in The changing age. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2014; 15(2): 44-9. (in Thai)
12. Chaleoykitti S, KamprowP, Promdet S. Patient safety and quality of nursing service. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2014; 15(2): 66-70. (in Thai)
13. SirisaliP. The management of physical environment for developing of clinical laboratory through the healthy workplace concept: case study of phramongkutklao [Thesis]. Bangkok: Chulalongkorn University; 2011. (in Thai)
14. Kanchanasri S. Modern test theories. 5th ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press; 2011. (in Thai)
15. Thongsaya S. The development of perioperative nurses' competency scale Rajavithi Hospital. *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University* 2008; 20(2): 119-29. (in Thai)