บทความวิจัย

การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลวชิรพยาบาล*

The Development of Competency Scale for Head Nurses, Vajira Hospital

จารุพรรณ ลีละยุทธโยธิน (Charupun Leelayoutyothin)**

บทคัดย่อ

ปัจจุบันมีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการประเมินและพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล โดยทำการศึกษา 2 ขั้นตอน คือ 1) การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะโดยการสังเคราะห์และวิเคราะห์ความสอดคล้องขององค์ประกอบสมรรถนะ ใช้การสัมภาษณ์และการพิจารณาองค์ประกอบ รายการสมรรถนะและรายการพฤติกรรมโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน จากนั้นสร้างแบบประเมินด้วยวิธีมาตรประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรม โดยใช้เกณฑ์การประเมินรูบิค 2) ตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะ วิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คนและวิเคราะห์ความคงที่ของค่าการสังเกต จำนวน 15 คู่ประเมินหัวหน้าหอผู้ป่วย 15 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. แบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วยสมรรถนะ 4 ด้าน รายการสมรรถนะ 20 ข้อ คือ 1) ภาวะผู้นำ (7 ข้อ) 2) การบริหารจัดการ (6 ข้อ) 3) การพัฒนาคุณภาพบริการ (4 ข้อ) และ 4) การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ (3 ข้อ)

2. ผลตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา เท่ากับ 0.86 และค่าความเที่ยงของการสังเกต เท่ากับ 0.85

คำสำคัญ : แบบประเมินสมรรถนะ หัวหน้าหอผู้ป่วย

---

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากทุนส่งเสริมวิจัยทางการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

** พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

Abstract

This descriptive research aimed to develop head nurses' competency assessment which was consistent with hospital vision, and mission in Vajira hospital. The study was conducted in two steps. The first step was to develop a competency scale by synthesis and analysis on competency factors which were derived from seven experts' interview and consideration of factors. Competency checklist and behaviors checklist, then create a behavioral competency rating scale using rubric criteria. The second step was to examine the quality of competency scales by analyzing content validity of 5 professionals and measuring observation stability of 15 pairs applying a scale to assess 15 head nurses. Data were analyzed using statistics of percentage, standard deviation, and content analysis.

The results were as following.

1. The head nurses' competency scales consist of 4 factors of 20 competency items; 1) leadership (7 items), 2) management (6 items), 3) service quality development (4 items), and 4) communication and relationship (3 items).

2. The quality of the developed competency scales showed construct validity level at 0.86 and observation reliability level at 0.85.

Keyword: Competency scale, Head nurses

บทนำ

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นหัวหน้าหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการหอผู้ป่วย (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548) โดยการสื่อสารนโยบายของโรงพยาบาลลงสู่การปฏิบัติ ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การบริหารจัดการทางการพยาบาลจึงต้องการหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน สมรรถนะ (competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ (Mc Clelland, 1993 อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2553) เพื่อให้ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถคัดสรรบุคลากรทางการพยาบาลได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ในปัจจุบันจึงได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการกำหนดความ

สามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินและพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้เกิดองค์กรดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (สภาการพยาบาล, 2556) โดยเฉพาะการกำหนดสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยเนื่องจากเป็นผู้บริหารทางการพยาบาลที่มีความสำคัญในการเชื่อมโยงนโยบายของโรงพยาบาล ให้ลงสู่การปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรคาดหวัง

การศึกษาสมรรถนะและการสร้างแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นประเด็นทางการบริหารการพยาบาลที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก โดยมีการศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวางทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เช่น การศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบสมรรถนะผู้นำทางการพยาบาลโดยการสัมภาษณ์ผู้นำทางการพยาบาลในโรงพยาบาลและตัวแทนองค์กรสุขภาพในตอนใต้ของรัฐฟลอลิดา สหรัฐอเมริกา (Sherman, Bishop, Eggenberger, & Karden, 2007) ในส่วนของประเทศไทย กาญจนา อาชีพ (2549) ศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช รุ่งทิวา ปัญญานาม (2550) ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในช่วงพุทธศักราช 2550-2554 อุไรวรรณ พรหมศร (2550) ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในปีพุทธศักราช 2550-2559 ศุภลักษณ์ รัตนสาร (2552) ศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยทั้งหมดมีความแตกต่างกันเนื่องจากสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างในด้านบริบทองค์กรและตำแหน่งงานย่อมมีสมรรถนะการบริหารที่แตกต่างกัน

มาร์เรลลี ทอนโดรา และฮอด์จ (Marrelli, Tondora, & Hoge, 2005) ได้เสนอแนวคิดกลยุทธ์ในการพัฒนารูปแบบสมรรถนะ เป็นการระบุรายละเอียดขององค์ประกอบสมรรถนะและนำไปสู่การสร้างแบบประเมินการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ ประกอบด้วย 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การแสวงหาผู้ให้การสนับสนุน 3) การพัฒนาและดำเนินการสื่อสารและให้ความรู้ 4) วางแผนวิธีการรวบรวมข้อมูล 5) ระบุสมรรถนะและกำหนดรูปแบบสมรรถนะ 6) นำรูปแบบสมรรถนะมาพัฒนาเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะ 7) ประเมินผลการนำแบบประเมินไปใช้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการประเมินและพัฒนาบุคลากรทางด้านสุขภาพมีความเหมาะสม ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ในบริบทของโรงพยาบาล เช่น โรงพยาบาลวชิรพยาบาล

โรงพยาบาลวชิรพยาบาลเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิที่ให้การบริการดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะความเจ็บป่วยซับซ้อน รุนแรงและวิกฤตด้านเวชศาสตร์เขตเมือง (คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล, 2559) จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาตรฐานที่ผ่านมาผู้บริหารของคณะแพทย์ศาสตร์วชิรพยาบาลตระหนักถึงความจำเป็นในการกำหนดสมรรถนะและสร้างแบบประเมิน

สมรรถนะของบุคลากรทุกสายงาน ในปี พ.ศ. 2559 มีการประกาศใช้แบบประเมินสมรรถนะและคู่มือประเมินสมรรถนะบุคลากรทุกระดับ สำหรับสมรรถนะทางการบริหารนั้น ฝ่ายการพยาบาลได้นำมาใช้ในการประเมินหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน คือ การคิดเชิงกลยุทธ์ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ และการนิเทศงาน ซึ่งยังไม่มีการกำหนดสมรรถนะหลักเฉพาะเจาะจงสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนระดับพฤติกรรมใช้ rubric score แบบ 5 ระดับ ซึ่งผู้ที่จะได้คะแนนระดับสูงขึ้นไปต้องมีพฤติกรรมที่คาดหวังในระดับที่ต่ำกว่าอย่างครบถ้วน และต้องมีพฤติกรรมที่คาดหวังในระดับนั้น ๆ เพิ่มเติม เช่น หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีสมรรถนะศิลปะการสื่อสารจูงใจอยู่ในระดับที่ 3 หมายความว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องแสดงสมรรถนะในระดับที่ 2 และต้องมีพฤติกรรมที่คาดหวังอีก 2 พฤติกรรมเพิ่มเติม ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อนำแบบประเมินฉบับนี้มาทดลองใช้ คือ พฤติกรรมที่คาดหวังบางข้อควรระบุในสมรรถนะระดับใด และถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมที่คาดหวังในระดับที่ 3 แต่ไม่ได้แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังในระดับที่ 2 จะให้คะแนนหัวหน้าหอผู้ป่วยท่านนั้นเท่าใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล เพื่อแก้ปัญหาการใช้แบบประเมินที่มีอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โดยประยุกต์ตามแนวคิดของ มาร์เรลลี ทอนโดรา และฮอด์จ ร่วมกับแนวคิดในการสร้างแบบประเมินของสุวิมล ว่องวาณิช (2546) และขั้นตอนการพัฒนามาตรประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรมของ Springer, Payne, & Petermann (1998) โดยการใช้เกณฑ์การประเมินรูบิค (rubric sroring) แบบกำหนดน้ำหนักของพฤติกรรมที่คาดหวังเท่ากันทุกพฤติกรรม ของ ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์ (2553 ก, 2553 ข)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล
2. เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โดยประยุกต์ตามแนวคิด (1) กลยุทธ์การพัฒนารูปแบบสมรรถนะ (Marrelli, Tondora & Hoge, 2005) (2) การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะใช้แนวคิดการสร้างแบบประเมินของสุวิมล ว่องวาณิช (2546) (3)ขั้นตอนการพัฒนามาตรประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรมของ Springer, Payne, & Petermann (1998) (4) เกณฑ์การประเมินมาตรวัดรูบริค (rubric scoring) ตามแนวคิดของ ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์ (2553 ก, 2553 ข) ร่วมด้วย นอกจากนี้ในการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะยังใช้แนวคิดจากการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของ

โรงพยาบาลวชิรพยาบาลและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยต่างๆเกี่ยวกับสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยของกาญจนา อาชีพ (2549) ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวชิรพยาบาล (2552) สภาการพยาบาล (2556) และสมรรถนะทางการบริหารของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล (2559)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ใช้ในการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล วชิรพยาบาลและหัวหน้าสาขาการพยาบาล รวมทั้งหมดจำนวน 7 คน ซึ่งคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าสาขาการพยาบาล จำนวน 5 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง พยาบาลประจำการที่มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 15 คน ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะ คือ แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ผู้วิจัยรวบรวมจากการศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจ โรงพยาบาลวชิรพยาบาลและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหัวหน้า หอผู้ป่วย ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index) เท่ากับ 1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะ คือ แบบประเมินสมรรถนะและคู่มือการประเมินสมรรถนะ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index) เท่ากับ 1 การหาความเที่ยง (Reliability) โดยหัวหน้าสาขาการพยาบาล จำนวน 5 คน และพยาบาลประจำการที่มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 15 คน ทำการสังเกตหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติบางประการซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ได้ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน วิเคราะห์โดยหาค่าความเที่ยงการสังเกตระหว่างผู้สังเกต (inter-rater reliability) ได้เท่ากับ 0.85

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ได้รับการรับรองโครงการวิจัย เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2560 หมายเลขรหัสโครงการ COA 44/2560 (2/2) และ

ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล รวมถึงการชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยโดยข้อมูลจะปกปิดไว้เป็นความลับโดยไม่ระบุชื่อและนามสกุล และข้อมูลส่วนตัวและการนำเสนอข้อมูลจะใช้รหัสข้อมูลที่เป็นการใช้เฉพาะใน การวิจัยครั้งนี้เท่านั้น เก็บข้อมูลไว้เป็นความลับในที่ปลอดภัยและทำลายข้อมูลทิ้งภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัย เพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการประเมินคุณภาพของแบบประเมินเท่านั้นจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

แบ่งเป็น 2 ระยะ 6 ขั้นตอน ซึ่งประยุกต์ตามกลยุทธ์ในการพัฒนารูปแบบสมรรถนะของมาร์เรลลี ทอนโดราและฮอด์จ (Marrelli, Tondora & Hoge, 2005) ดังนี้

ระยะที่ 1 สังเคราะห์รายการสมรรถนะหลัก สมรรถนะย่อย และพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหัวหน้า หอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (define the objectives)

1.1 ผู้วิจัยศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงพยาบาลวชิรพยาบาลและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยต่างๆเกี่ยวกับสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวชิรพยาบาล (2552) สมรรถนะทางการบริหารของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล (2559) และทบทวนวรรณกรรมสมรรถนะหัวหน้า หอผู้ป่วย ของกาญจนา อาชีพ (2549) รุ่งทิวา ปัญญานาม (2550) อุไรวรรณ พรหมศร (2550) ศุภลักษณ์ รัตนสาร (2552) สภาการพยาบาล (2556) Sherman, Bishop, Eggenberger, & Karden (2007) American Organization of Nurse Executives (2015) และ American College of Healthcare Executive (2015) ได้สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยทั่วไป ดังนี้ สมรรถนะหลัก 6 ด้าน สมรรถนะย่อย 20 ข้อ พฤติกรรมบ่งชี้ 140 พฤติกรรม

1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์โดยใช้ลักษณะแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบสมรรถนะหลัก สมรรถนะย่อย และพฤติกรรมบ่งชี้ของแต่ละสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ได้มาจากการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแนวคิดของสุวิมล ว่องวาณิช (2546) และ Springer, Payne, & Petermann (1998) และจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ เอกสาร งานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การแสวงหาผู้ให้การสนับสนุน (obtain the support of a sponsor)

2.1 ดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในคนของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

2.2 พิจารณาผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วน

เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาลได้ผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้ (1) หัวหน้าพยาบาล จำนวน 1 คน (2) หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน (3) หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล จำนวน 1 คน (4) หัวหน้าสาขาการพยาบาล จำนวน 1 คน (5) หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน (6) พยาบาลประจำการที่มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน รวมจำนวนเป็น 7 คน

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาและดำเนินการสื่อสารให้ความรู้และดำเนินการตามแผน (develop and implement a communication and education plan) ติดต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและดำเนินการนัดหมายวัน เวลา สถานที่ ในการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 4 วางแผนวิธีการรวบรวมข้อมูล (plan the methodology) ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาล จำนวน 7 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาและนำมาเปรียบเทียบกับรายการสมรรถนะที่ได้จากการทบทวนเอกสารในขั้นตอนที่ 1.1 ได้สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คือ สมรรถนะหลัก 4 ด้าน สมรรถนะย่อย 20 ข้อ พฤติกรรมบ่งชี้ 126 พฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 5 ระบุสมรรถนะและสร้างรูปแบบสมรรถนะ (identify the competencies and create the competency model) นำสมรรถนะที่ผู้วิจัยได้จากการวิเคราะห์เนื้อหากลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มเดิมตรวจสอบและยืนยันการจัดกลุ่มในแต่ละสมรรถนะ ใช้เกณฑ์สอดคล้องของความคิดเห็น 5 ใน 7 คน ของจำนวนผู้ตัดสินเป็นเกณฑ์ โดยใช้แบบมาตรประมาณค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมาก เหมาะสม ปานกลาง เหมาะสมน้อย นำข้อที่ได้ความคิดเห็นเหมาะสมมากมากำหนดเป็นรายการสมรรถนะหลัก สมรรถนะย่อย และพฤติกรรมบ่งชี้ ได้สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คือ สมรรถนะหลัก 4 ด้าน สมรรถนะย่อย 20 ข้อ พฤติกรรมบ่งชี้ 95 พฤติกรรม

ระยะที่ 2 การสร้างแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขั้นตอนที่ 6 นำรูปแบบสมรรถนะมาพัฒนาเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะ (apply the competency model) นำพฤติกรรมบ่งชี้ทั้ง 95 พฤติกรรม ไปให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมทั้ง 7 คน พิจารณา การเรียงระดับความสำคัญของแต่ละข้อรายการพฤติกรรมโดยกำหนดค่าคะแนนพฤติกรรมแบบ มาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 น้อยที่สุด ระดับ 2 น้อย ระดับ 3 ปานกลาง ระดับ 4 มาก ระดับ 5 มากที่สุด นำคะแนนที่ได้มาจากการจัดเรียงระดับความสำคัญมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำพฤติกรรมที่มี ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 0.5 มาสร้างแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลวชิรพยาบาล โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการสร้างแบบประเมินของสุวิมล ว่องวาณิช (2546) ร่วมกับขั้นตอนการพัฒนามาตรประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรม

ของ Springer et al (1998) โดยใช้เกณฑ์การประเมินมาตรวัดรูบริค (rubric scoring) ตามแนวคิดของส.วาสนา ประวาลพฤกษ์ (2553 ก, 2553 ข) พบว่า มีพฤติกรรมบ่งชี้จำนวน 15 ข้อที่มีค่า S.D มากกว่า 0.5 สรุปได้แบบประเมินสมรรถนะและคู่มือการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คือ สมรรถนะหลัก 4 ด้าน สมรรถนะย่อย 20 ข้อ พฤติกรรมบ่งชี้ 80 พฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบประเมินสมรรถนะและคู่มือการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าพบผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างสาระคำถามกับสาระของมิติที่วัดและนำผลการพิจารณามาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (content validity index หรือ CVI) ได้เท่ากับ 0.86 พร้อมปรับตามข้อเสนอแนะ

2. การหาความเที่ยง (Reliability) นำแบบประเมินสมรรถนะและคู่มือการประเมินสมรรถนะไปให้หัวหน้าสาขาการพยาบาล จำนวน 5 คนและพยาบาลประจำการที่มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 15 คน ทำการสังเกตหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติบางประการ แต่เป็นกลุ่มที่ไม่ได้ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล จำนวน 15 คน ซึ่งจะใช้แบบประเมินสมรรถนะชุดเดียวกันสังเกตหัวหน้าหอผู้ป่วยคนเดียวกันเพื่อความน่าเชื่อถือของ ค่าความเที่ยงการสังเกตกลุ่มตัวอย่าง แล้วผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยหาค่าความเที่ยงการสังเกตระหว่างผู้สังเกต (inter-rater reliability) ได้เท่ากับ 0.85

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)
2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า สมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 4 ด้าน สมรรถนะย่อย 20 ข้อ พฤติกรรมบ่งชี้ จำนวน 80 พฤติกรรม โดยพฤติกรรมบ่งชี้ของแต่ละสมรรถนะย่อยเป็นมาตรวัดรูบริค (rubric score) แบบภาพรวม (holistic rubric) แบ่งเป็น 4 ระดับ ผลการยืนยันการเรียงระดับรายการพฤติกรรมสมรรถนะตามความสำคัญของสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลวชิรพยาบาลจากผู้เชี่ยวชาญ มีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะที่ 1 ด้านภาวะผู้นำ มีสมรรถนะย่อยทั้งหมด 7 ข้อ รายการพฤติกรรมบ่งชี้ 28 พฤติกรรม ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.44 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

สมรรถนะที่ 2 ด้านบริหารจัดการ สมรรถนะย่อยทั้งหมด 6 ข้อ รายการพฤติกรรมบ่งชี้ 24 พฤติกรรม ค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเท่ากับ 0.34 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

สมรรถนะที่ 3 สมรรถนะด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ มีสมรรถนะย่อยทั้งหมด 4 ข้อ รายการพฤติกรรมบ่งชี้ 16 พฤติกรรม ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.30 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

สมรรถนะที่ 4 สมรรถนะด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ มีสมรรถนะย่อยทั้งหมด 3 ข้อ รายการพฤติกรรมบ่งชี้ 12 พฤติกรรม ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเท่ากับ 0.34 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

สมรรถนะหลัก	รายการสมรรถนะย่อย	$\bar{x}$	S.D
1. ด้านภาวะผู้นำ	1. การมีวิสัยทัศน์	4.64	0.48
	2. การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.53	0.51
	3. ทักษะการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	4.71	0.36
	4. การเจรจาต่อรอง/ไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.67	0.49
	5. การพัฒนาการทำงานเป็นทีม	4.74	0.46
	6. มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์	4.82	0.33
	การเปลี่ยนแปลง	4.71	0.47
	7. การพัฒนาตนเอง		
2. ด้านการบริหารจัดการ	8. การบริหารจัดการอัตรากำลัง	4.85	0.31
	9. การนิเทศงานและมอบหมายงาน	4.78	0.36
	10. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.82	0.33
	11. การวางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร	4.60	0.52
	12. การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ บำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ สถานที่ สิ่งแวดล้อมภายในหอผู้ป่วย	4.75	0.35
	13. การจัดการเชิงกลยุทธ์	4.93	0.18

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลวชิรพยาบาล (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	รายการสมรรถนะย่อย	$\bar{x}$	S.D
3. ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ	14. การพัฒนาและประกันคุณภาพ	4.89	0.21
	15. คุณภาพการบริการ	4.78	0.35
	16. การบริหารความเสี่ยง	4.89	0.21
	17. วิชาการและการวิจัย	4.78	0.43
4. ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ	18. ทักษะการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับทีมสุขภาพ	4.96	0.09
	19. การสร้างสัมพันธภาพ	4.78	0.43
	20. การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	4.60	0.51

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล พบว่า

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลัก 4 ด้าน สมรรถนะย่อย 20 ข้อ พฤติกรรมบ่งชี้ จำนวน 80 พฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรสุขภาพปัจจุบันจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารทั้งด้านความรู้ ทักษะและความสามารถให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์เพ็ญ พิมพิลา (2555) ศึกษาการพัฒนากรอบสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลลำพูน โดยยึดรูปแบบการพัฒนากรอบสมรรถนะของ Marrelli, Tondara, & Hoge (2005) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีสมรรถนะประกอบด้วย 62 พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องมีสมรรถนะตามตำแหน่งหน้าที่และสามารถนำรูปแบบการพัฒนากรอบสมรรถนะไปสร้างแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยได้

1.2 การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ปัจจุบันฝ่ายการพยาบาลมีแบบประเมินสมรรถนะที่ใช้อยู่เดิมเป็นการประเมินแบบมาตรประมาณค่าแบบยึดพฤติกรรมไม่มีรายละเอียดของสมรรถนะหลัก สมรรถนะย่อยและรายการพฤติกรรมบ่งชี้ที่ครอบคลุมตามตำแหน่งงานและนอกจากนี้ ก็ยังไม่มีเกณฑ์การให้คะแนนพฤติกรรมสมรรถนะ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาและนำองค์ประกอบสมรรถนะที่ได้มาสร้างแบบประเมินสมรรถนะและคู่มือการ

ประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยและกำหนดระดับเกณฑ์ของมาตรวัดรูบริคมากำหนดเกณฑ์การให้คะแนนรูบริคโดยภาพรวม (holistic rubrics) ซึ่งเป็นการให้คะแนนที่มีคำอธิบายบรรยายแสดงพฤติกรรมประเมินแต่ละระดับ (โชติกา ภาษีผล, 2559) เพื่อให้ผู้ประเมินใช้เป็นแนวทางได้อย่างถูกต้องและตรงกัน การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผลการประเมินมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้รับการประเมิน ซึ่งเกณฑ์ประเมินที่ความชัดเจนจะทำให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้ซึ่งเกณฑ์คะแนนรูบริคเป็นแบบประเมินที่ใช้นิยมใช้กันแพร่หลาย (บุญใจ ศรีสถิตนรากูร, 2555) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า สมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก 4 ด้าน สามารถอภิปรายรายด้านดังนี้

1) ด้านภาวะผู้นำจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า สมรรถนะหลักด้านผู้นำเป็นองค์ประกอบที่อธิบายถึงพฤติกรรมที่มีทักษะการเป็นผู้นำโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหา ตัดสินใจในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้เกิด ผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Spencer (2014) กล่าว่า การพัฒนาทักษะด้านผู้นำต้องมีทักษะการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและ Marquis and Huston (2009) ที่กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการบริหารงานในปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาสู่ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และจากผลการวิจัยของปราณี ริ้วทอง (2557) ศึกษาองค์ประกอบที่อธิบายเกี่ยวกับภาวะผู้นำโดยมีลักษณะของผู้นำ คือ สร้าง ความสามัคคี มีความยุติธรรม มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความยืดหยุ่น จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ให้บรรลุเป้าหมายองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าสมรรถนะด้านภาวะผู้นำมีรายการสมรรถนะ ได้แก่ มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลง การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นต้น

2) การบริหารจัดการ จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การบริหารจัดการ เป็นสมรรถนะหนึ่งที่อธิบายถึงการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยใช้การจัดการเชิงกลยุทธ์ สอดคล้องกับการศึกษาของศุภลักษณ์ รัตนสาร (2552) ศึกษาการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ด้านการบริหารจัดการเป็นสมรรถนะที่ใช้การจัดการเชิงกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงและและจากการศึกษาของ กรองจิตต์ เล็กสมบูรณ์สุข (2555) พบว่า ด้านการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ใช้การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้ทักษะการบริหารจัดการตาม พันธกิจให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้และทักษะใน การบริหารจัดการตามแผนงาน/โครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (Pangman & Pangman

2010)

3) ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการเป็นสมรรถนะหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่อธิบายถึงการใช้ความรู้ ทักษะในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ตามทิศทางการปฏิรูประบบสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพและนโยบายการค้าเสรีทำให้การบริการสุขภาพมีการแข่งขันส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกมากขึ้นทั้งทางด้านคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม (Marion, Judith, & Patricia, 2011) หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะในการพยาบาลผู้ป่วยที่มี ความซับซ้อนให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการพยาบาลโดยการพัฒนาและประกันคุณภาพ ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของยุภา เทิดอุดมธรรม (2557) สมรรถนะ การพัฒนาบริการประกอบด้วยการนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การบริหารความเสี่ยง การกำหนดและติดตามตัวชี้วัดของหน่วยงานและสอดคล้องกับปราณี ริ้วทอง (2557) สมรรถนะด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความคิดริเริ่ม กล้านำเสนอแนวทางใหม่ๆมาทดลองใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติการพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างผลงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

4) ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ เป็นสมรรถนะหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่อธิบายถึง ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาปราณี ริ้วทอง (2557) พบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ อธิบายถึงการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานและโปรแกรมสำเร็จรูปในการรวบรวมเก็บรักษาจัดระเบียบ ค้นหาข้อมูลเบื้องต้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาลและการบริหารและเพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย บุคลากรทุกระดับและทีมสหสาขาวิชาชีพได้ และจากผลการศึกษาของวิไล เจียรบรรพต (2558) พบว่า ประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิผลเป็นและปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการบริหารงานของหัวหน้า หอผู้ป่วย (Sherman, Bishop, Eggenberger, & Karden, 2007)

2. ผลการตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาล

1.1 การตรวจความตรงตามเนื้อหา (content validity) ผลการตรวจความตรงตามเนื้อหาผู้วิจัยนำแบบประเมินและคู่มือการประเมินสมรรถนะพร้อมโครงร่างวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน พิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามตามระดับความคิดเห็น 4 ระดับ

นำระดับความคิดเห็นที่ได้มาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้วิจัยรวบรวมคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นในระดับ 1 และระดับ 2 ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับคำนิยาม ส่วนความคิดเห็นในระดับ 3 ปรับปรุงเล็กน้อยให้มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา เท่ากับ 0.86 แสดงว่าแบบประเมินสมรรถนะฉบับนี้มีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการและมีการจัดเรียงที่เหมาะสม

2.2 ความเที่ยงของการสังเกต (inter-rater reliability) เป็นการตรวจสอบความเที่ยงของแบบประเมินเพื่อหาความสม่ำเสมอหรือค่าคงที่ โดยผู้วิจัยนำไปทดลองใช้เพื่อหาความเที่ยงการสังเกตระหว่าง ผู้สังเกตทั้งหมด 15 คู่ เพื่อสังเกตหัวหน้าหอผู้ป่วย 15 คนตามแบบประเมินสมรรถนะ โดยผู้ประเมิน 2 คน ซึ่งจะใช้แบบประเมินสมรรถนะชุดเดียวกันสังเกตหัวหน้าหอผู้ป่วยคนเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสังเกตต้องไม่น้อยกว่า 10 คน (Washington and Moss, 1988 อ้างถึงในบุญใจ ศรีสถิตนรากูร, 2555) แล้วบันทึกค่าคะแนนของแบบประเมินสมรรถนะและการตัดสินความเที่ยงขึ้นกับคุณภาพของผู้ประเมินและเกณฑ์การให้คะแนน (สุวิมล ว่องวานิช, 2546) ผู้รับการประเมินสามารถใช้รูบริคเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของตนเองได้อีกด้วย (โชติกา ภาษีผล, 2559) ผลการวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเที่ยงของการสังเกต เท่ากับ 0.85 แสดงว่าแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยชุดนี้มีความเที่ยงและความสอดคล้องกันระหว่างการสังเกต

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำแบบประเมินสมรรถนะที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

2. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การฝึกอบรมและพัฒนาการสืบทอดตำแหน่งผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อไปได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการสร้างแบบประเมินสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้าทีมการพยาบาลโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

2. ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการวิจัยแบบกึ่งทดลองโดยพัฒนาเป็นโปรแกรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีสมรรถนะสูง

เอกสารอ้างอิง

กรองจิตต์ เล็กสมบูรณ์สุข. (2555). *องค์ประกอบของสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลระดับตติยภูมิในจังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยคริสเตียน, นครปฐม.

กาญจนา อาชีพ. (2549). *การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล. (2559). *แผนยุทธศาสตร์คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ปี พ.ศ. 2558-2561 (ฉบับปรับปรุง ปี 2559) มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช.* ฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ: คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล.

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล. (2559). *คู่มือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล.* ฝ่ายทรัพยากรบุคคล: คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล.

จันทร์เพ็ญ พิมพิลา. (2555). *การพัฒนากรอบสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

โชติกา ภาษีผล. (2559). *การวัดและการประเมินผลการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา. (2548). *ศักยภาพความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการพยาบาล.* กรุงเทพฯ: พี เอ.ลีฟวิ่ง.

บุญใจ ศรีสถิตนรากูร. (2555). *การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปราณี ริ้วทอง. (2557). *สมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยคริสเตียน, นครปฐม.

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวชิรพยาบาล. (2552). *Nurses Competency dictionary*. วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล.

ยุภา เทอดอุดมธรรม. (2557). *การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

รุ่งทิวา ปัญญานาม. (2550). *การวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนในช่วงปีพุทธศักราช 2552-2554* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วิไล เจียรบรรพต. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยคริสเตียน, นครปฐม.

ศุภลักษณ์ รัตนสาร. (2552). *การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สภาการพยาบาล. (2556). *สมรรถนะผู้บริหารการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: บริษัท จุดทอง จำกัด

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2553). *คู่มือประเมินผลงานสู่ความสำเร็จในการพัฒนา.* กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2546). *การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ส. วาสนา ประวาลพฤกษ์. (2553 ก). *นักวัดผล VS นักประเมิน*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2559, จาก http://www.watpon.com/th/index.php?topic.

ส. วาสนา ประวาลพฤกษ์. (2553 ข). *การออกแบบและการพัฒนาเครื่องมือประเมินการวัดการปฏิบัติ*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2559, จาก http://www.watpon.com/journal/performance 2.pdf

อุไรวรรณ พรหมศร. (2550). *สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในปีพุทธศักราช 2550-2559* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

American College of Healthcare Executive. (2015). *ACHE Healthcare Executive 2016 Competencies Assessment Tool*. Retrieved November14, 2016, from http://www.aone.org/resources/nec.pdf.

American Organization of Nurse Executives. (2015). *AONE Nurse Executive Competencies.* Chicago IL: Author. Retrieved November 14, 2016, from http://www.aone.org/resources/nec.pdf

Marion, J. B., Judith, V. D., & Patricia, H. W. (2011). *Nursing informatics*. (4th ed.) London: Springer-Verlag London Limited.

Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2009). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application*. (6th ed). China: Wolters Kiuwer Health/ Lippincott Williams & Wilkins.

Marrelli, A. F., Tondara, J., & Hoge, M. A. (2005). Strategies for developing competencymodel. *Administration and Policy in Mental Health 32*(5-6), 533-56

Pangman, V. C., & Pangman, C. (2010). *Nursing leadership from Canadian perspective* USA: Lippincott William & Wilkins.

Sherman, R. O., Bishop, M., Eggenberger, T., & Karden, R. (2007). Development of a leadership competency model. *JONA 37*(2), 85-94.

Spencer, C. (2014). The transition from staff nurse to ward leader. *Nursing Time 110*(41), 12 - 14.

Springer, P., Payne, K., & Petermann, B. (1998). Rating nursing performance based on behaviors. *Journal of Nursing Administration 28*(1), 39-45.