

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 200-250 เตียง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ และความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์ที่มีต่อสมรรถนะ ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาล เอกชน ขนาด 200-250 เตียง ซึ่งมีจำนวน 1,060 คน โดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 285 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อน จึงได้กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 300 คน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละ โรงพยาบาล โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายในแผนกปฏิบัติงาน 3 แผนก ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน และแผนกเฉพาะทาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบวัตถุประสงค์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ การได้รับการอบรมเพิ่มเติม ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ประกอบด้วยคำถามจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ จากกรอบสมรรถนะ พยาบาลวิชาชีพที่กำหนดขึ้น โดยองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยและคู่มือ การใช้แบบประเมินสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของคุณลดา จามจรี (2552) ซึ่งบทบาท และหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ใช่ระดับหัวหน้างานหรือมีตำแหน่งด้านการบริหาร ประกอบด้วยสมรรถนะ 9 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 64 ข้อ

ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำนวน 7 ข้อ ด้านการบริการที่ดี จำนวน 7 ข้อ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำนวน 7 ข้อ ด้านจริยธรรม จำนวน 7 ข้อ ด้านความร่วมมือร่วมใจ จำนวน 7 ข้อ ด้านการพัฒนาศักยภาพคน จำนวน 7 ข้อ ด้านการดำเนินงานเชิงรุก จำนวน 7 ข้อ ด้านการคิดวิเคราะห์ จำนวน 7 ข้อ และด้านการมองภาพองค์รวม จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ ความสามารถในกิจกรรมนั้นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยจำนวน 300 ชุด ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการไปพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้างานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามจากพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงาน นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้สถิติทดสอบค่าที (*t test*)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 200-250 เตียง สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนพบว่าระดับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ต่อจากนั้นเป็นด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านการดำเนินงานเชิงรุก ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการมองภาพ

องค์รวมและสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะในรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน มีระดับสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับสูง 6 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พยาบาลวิชาชีพมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และตรงต่อเวลา พยาบาลวิชาชีพทำงานที่ได้รับผิดชอบเสร็จทันเวลาเสมอ พยาบาลวิชาชีพปรับปรุงการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พยาบาลวิชาชีพใช้เวลาและวัสดุอุปกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พยาบาลวิชาชีพทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน และพยาบาลวิชาชีพหาแนวทางในการพัฒนางานให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชากล่าวชมเชยผลงานของพยาบาลวิชาชีพเสมอ

1.2 ด้านการบริการที่ดี พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการบริการที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับสูงทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่ไม่ผิดต่อมาตรฐานวิชาชีพ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้ใช้บริการก่อนเสมอ สามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ทราบปัญหา มีความตระหนักถึงสิทธิของผู้ใช้บริการ และไม่เคยถูกร้องเรียนหรือตำหนิด้านบริการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องร้องขอ และการนำปัญหาจากผู้ใช้บริการไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการขอคำปรึกษาจากพยาบาลวิชาชีพเสมอ

1.3 ด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับสูง 5 ข้อ ระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสามารถหาความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาตนเอง การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานได้ การศึกษา

หาความรู้ในการปฏิบัติการพยาบาลและความรู้ที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายได้ มีความสามารถในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กับคนอื่น ๆ ได้ เป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานได้ และเข้าร่วมการประชุมวิชาการหรือการสัมมนาด้านการพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาใช้ในการทำงาน

1.4 ด้านจริยธรรม พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านจริยธรรม อยู่ในระดับสูงในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ งานและวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและวิชาชีพ สามารถวางแผนการพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย และจรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการไว้เป็นความลับ มีความยุติธรรมและปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม มีความเมตตา เอื้ออาทรต่อผู้อื่น และยินดีทำงานและเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อส่วนรวม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพใช้เหตุผลตัดสินใจปัญหาทางจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม

1.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับสูงในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ทำงานร่วมกับทีมจนงานสำเร็จลุล่วงทุกครั้ง การรับฟังและนำความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้วางแผนงานของทีม การได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากทุกคน การเสริมสร้างความเข้าใจอันดีแก่ผู้ร่วมงาน การทำงานโดยไม่เคยมีปัญหากับผู้ร่วมงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้อื่นต้องการทำงานร่วมกับพยาบาลวิชาชีพ

1.6 ด้านการพัฒนาศักยภาพคน พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการพัฒนาศักยภาพคน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะ ด้านการพัฒนาศักยภาพ

คนอยู่ในระดับสูงทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการหรือครอบครัวได้อย่างเหมาะสม การแนะนำหรือสาธิตการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า การสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะบุคคล การปฐมนิเทศการพยาบาลให้กับผู้ร่วมงานใหม่ได้ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาความรู้/ศักยภาพบุคลากรคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาความรู้/ศักยภาพบุคลากรคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน

1.7 ด้านการดำเนินงานเชิงรุก พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะ ด้านการดำเนินงานเชิงรุกโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการดำเนินงานเชิงรุกอยู่ในระดับสูง 5 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนแผนการพยาบาลให้เหมาะสมกับอาการของผู้ใช้บริการ การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างถูกต้อง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือภาวะวิกฤตได้อย่างเหมาะสม การแก้ไขและป้องกันปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และมีการนำเสนอหรือเข้าร่วม โครงการต่าง ๆ ในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การช่วยกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ ๆ

1.8 ด้านการคิดวิเคราะห์ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ อยู่ในระดับสูงในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการตามลำดับความสำคัญในการดูแลผู้ใช้บริการ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของวิธีการต่าง ๆ ก่อนเลือกวิธีแก้ปัญหา การเสนอแนะวิธีการดูแลตนเองอย่างเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคลด้วยเหตุผลทางการแพทย์ศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลระบุผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและวางแผนการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม การระบุข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลสอดคล้องกับข้อมูลที่รวบรวมได้ การกำหนดขั้นตอน

การดำเนินงานและการแก้ไขไว้ล่วงหน้า ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การนำหลักฐานเชิงประจักษ์ (evidence base) มาใช้ดูแลผู้ใช้บริการ

1.9 ด้านการมองภาพองค์กรรวม พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการมองภาพองค์กรรวมโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะ ด้านการมองภาพองค์กรรวมอยู่ในระดับสูง 5 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การนำความรู้ และประสบการณ์มาใช้ในการดูแลผู้รับบริการแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม สามารถอธิบายเหตุผลการวินิจฉัย การวางแผนการปฏิบัติและการประเมินผลทางการพยาบาลให้สมาชิกในทีมเข้าใจได้ สามารถรวบรวมข้อมูลด้านร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณและสังคมของผู้ใช้บริการจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ครบถ้วน สามารถประเมินแนวโน้มปัญหาและนำมาหาแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการบริการ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประชุมปรึกษาทางการพยาบาลทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมหรือวิธีการที่เป็นประโยชน์ต่องานและองค์กร

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการได้รับการอบรมเพิ่มเติม และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวมในด้านการดำเนินงานเชิงรุก ด้านการพัฒนาศักยภาพคน ด้านการบริการที่ดี ด้านจริยธรรม ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการมองภาพองค์กรรวม ด้านการคิดวิเคราะห์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวมด้านการดำเนินงานเชิงรุก และการพัฒนาศักยภาพคนในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการบริการที่ดี ด้านการมองภาพองค์กรรวม และด้านจริยธรรม

2.3 การได้รับการอบรมเพิ่มเติมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวมด้านการพัฒนาศักยภาพคน และด้านการบริการที่ดีในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนสมรรถนะในภาพรวมด้านการบริการที่ดี และด้านการคิดวิเคราะห์ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับสมรรถนะด้านการดำเนินงานเชิงรุก และด้านการพัฒนาศักยภาพคน

## การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 200-250 เตียง มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยสมรรถนะทั้ง 9 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สมรรถนะด้านจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านการดำเนินงานเชิงรุก ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการมองภาพองค์กรรวม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า โรงพยาบาลเอกชนขนาด 200-250 เตียง เป็นโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ มีศักยภาพการรักษาพยาบาล

ด้วยอุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและค่อนข้างครอบคลุมการแพทย์ทุกสาขา มีการดูแลควบคุมมาตรฐานการรักษาพยาบาลโดยระบบการตรวจสอบคุณภาพ เช่น สถาบันการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งใช้ระบบ HA หรือ ระบบ ISO ที่ใช้ระบบ ISO 9001 หรือระบบ JCIA เป็นระบบรับรองมาตรฐานทั้งด้านการรักษาพยาบาล และความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่า การรับรองมาตรฐานทุกระบบนั้น เป็นเครื่องหมายการันตีว่า โรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณภาพ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และเพื่อให้สามารถได้รับการรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาล โรงพยาบาลจึงต้อง พัฒนาศักยภาพของทีมนุคลากรทางการพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองเพิ่มศักยภาพในตนเอง โดยวิชาชีพพยาบาล เป็นลักษณะงานเฉพาะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ ทางการพยาบาลนั้นต้องมีความละเอียด รอบคอบในการดูแลรักษาชีวิต และบรรเทาอาการเจ็บป่วยให้แก่ผู้ป่วย ได้รับการฝึกอบรม เป็นพิเศษ มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพเฉพาะด้าน มีทักษะในการแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นการสั่งสมประสบการณ์ และความชำนาญ ทำให้เป็นการเพิ่มพูนสมรรถนะและสร้างความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงาน สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ได้รวดเร็วและเหมาะสม สอดคล้องกับที่ Bandura (1986, pp. 399-401) กล่าวว่า การประสบความสำเร็จจากการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ในเรื่องความสามารถของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งความสำเร็จจากการกระทำนี้ นับว่าเป็นแหล่งที่มาที่สำคัญที่สุดที่ทำให้บุคคลประเมินว่าตนมีความสามารถสูง

นอกจากนี้ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทุกคนจะต้องได้รับการตรวจสอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ให้ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้พยาบาลวิชาชีพ มีความจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะตามกำหนดของโรงพยาบาลและสภาพยาบาล ดังงานวิจัยของศิริวรรณ เชียรวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง การสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยในห้องผ่าตัด โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานพยาบาลในโรงพยาบาล ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อประเมิน การปฏิบัติงานที่ให้แก่ผู้มารับบริการ โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน การพยาบาลที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้บุคลากรของโรงพยาบาลในภาพรวมมีการรับรู้ สมรรถนะของตนเองอยู่ในระดับสูงไปด้วย

จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 3-5 ปี ได้เรียนรู้ระบบ และวิธีการทำงาน ทำให้เกิดความชำนาญ ความเชื่อมั่นในความรู้และระบบการทำงาน และสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน จนมั่นใจว่าตนมีความสามารถในการทำงานและปรับตัวต่อระบบการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเดอนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพห้องผ่าตัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย* ที่ได้ศึกษางานของ Benner ที่กล่าวว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในงานที่ทำเป็นประจำเป็นเวลานาน 3-5 ปีขึ้นไป เป็นระดับผู้ชำนาญการ (proficient) โดยเป็นระยะที่มีความสามารถมากขึ้น สามารถมองสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะองค์รวม และมองว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้น จะมีความสัมพันธ์กันทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดี สามารถวางแผนการพยาบาลที่รองรับกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ หรือมีการแก้ปัญหามากกว่ารอให้เหตุการณ์เกิดขึ้นก่อน มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานและไม่รู้สึกกังวลว่าอะไรจะเกิดขึ้น เนื่องจากมีความสามารถในการสังเกตสิ่งต่าง ๆ ได้ดี

พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 64.67 ได้รับการอบรมเพิ่มเติมจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศชาติโดยมุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การพัฒนาคุณภาพและสมรรถนะของบุคคลให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการประกอบอาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549) สืบเนื่องจากนโยบายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสมรรถนะทางการพยาบาล (nursing competency) นั้น มีความสำคัญต่อวิชาชีพพยาบาล นอกจากนี้ สังคมมีความคาดหวังจากการรับบริการสุขภาพสูงขึ้น ต้องการมาตรฐานประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ความเป็นเลิศ (Wolf, Bradles, & Greenhouse, 2006, pp. 331-334) ร่วมกับข้อมูลข่าวสารและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การแข่งขันและพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพ มีแนวโน้มกับปัญหาสุขภาพในอนาคต การบริการสุขภาพจึงต้องปรับเปลี่ยนตาม ทำให้วิชาชีพพยาบาลต้องมีการพัฒนา เพิ่มสมรรถนะให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (วิจิตร

ศรีสุพรรณ, 2553) ดังนั้น ทุกโรงพยาบาลจึงมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ผู้บริหาร โรงพยาบาลเอกชนและฝ่ายการพยาบาล ได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะ พยาบาลวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และประเมินว่าตนเองมีสมรรถนะในระดับสูง

สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ทั้ง 9 ด้าน พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน มีสมรรถนะด้านจริยธรรมสูงเป็นลำดับแรก อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพได้รับการปลูกฝังด้านจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาในด้านวิชาชีพพยาบาลซึ่งเป็นหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน วิชาจริยศาสตร์ทาง การพยาบาล และมีการสอดแทรกการสอนเรื่องจริยธรรมในวิชาการ พยาบาลต่าง ๆ ตลอดหลักสูตร จรรยาบรรณวิชาชีพสำหรับพยาบาลเป็นการประมวล หลักความประพฤติ ให้บุคคลในวิชาชีพยึดถือปฏิบัติ สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย กำหนดจรรยาบรรณฉบับแรกในปี พ.ศ. 2528 แบ่งเป็นหลักจรรยาบรรณวิชาชีพต่อ ประชาชน ต่อวิชาชีพ ต่อตนเอง ต่อสังคมและประเทศชาติ ต่อผู้ร่วมวิชาชีพและต่อ ผู้ประกอบวิชาชีพอื่น ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการปรับปรุงจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษาเทคโนโลยี และปัญหา สุขภาพที่มีความซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งการตื่นตัวในสิทธิมนุษยชนและความต้องการ มาตรฐานชีวิต โดยสาระสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลฉบับที่ 2 นี้ ระบุว่า พยาบาลพึงความรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดี และความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ มีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้ให้บริการ ผู้ร่วมงาน และประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล ยึดหลักความ ยุติธรรม และความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ ประกอบวิชาชีพโดยมุ่งความเป็นเลิศ พึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ รับผิดชอบในการปฏิบัติให้สังคม เกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อพยาบาลและต่อวิชาชีพการพยาบาล พึงร่วมในการทำ ความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาล พึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับ รับผิดชอบต่อผู้อื่น (สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย, 2546) ซึ่งจรรยาบรรณนี้จะช่วยให้ พยาบาลประกอบกิจแห่งวิชาชีพโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ประพฤติตน

เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านการประกอบกิจแห่งวิชาชีพและกิจส่วนตัว (สิวลี ศิริไล, 2548, หน้า 49) เนื่องจากพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติกับมนุษย์จริยธรรมจึงเป็นสิ่งที่สังคมต้องการและคาดหวังให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้มีจริยธรรม นอกเหนือจากการมีความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ ทำให้วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ถูกระบุจากสังคมสูง ในเรื่องความอดทนเสียสละ มีเมตตา พยาบาลจึงต้องมีการปฏิบัติกรพยาบาลอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมได้อย่างดี (อุบลรัตน์ โปธิพัฒน์ชัย, 2545, หน้า 17) ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนรับรู้ที่ตนเองมีสมรรถนะด้านจริยธรรมในระดับสูง

แต่ในปัจจุบันเรื่องร้องเรียนมากมายเกี่ยวกับจริยธรรมของพยาบาลอย่างต่อเนื่อง อาจเนื่องมาจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์สู่ประชาชน หรือประชาชนมีการศึกษามากขึ้น รวมถึงการออกกฎหมายประกันสังคมและประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิวลี ศิริไล, 2548, หน้า 116) ตลอดจนค่านิยมและทัศนคติในการดำเนินชีวิตของบุคคล ความคาดหวังของสังคมและประชาชนมีมากขึ้น ประชาชนสนใจต่อการปกป้องและรักษาลิทธิของตนเองมากขึ้น มีความคาดหวังสูงในการที่จะได้รับบริการทางด้านสุขภาพที่ดี ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ถ้าผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการตามที่ตนคาดหวัง ซึ่งปัจจุบันพบว่า มีการร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการ ปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมเกี่ยวกับกิริยา วาจา มารยาท และท่าทางที่แสดงต่อผู้รับบริการ สภากาพยาบาลได้เข้ามากำกับดูแลในเรื่องนี้ เนื่องจากสภาพพยาบาลเห็นว่า เรื่องการประพฤตินิติจริยธรรมของพยาบาลว่าแม้มีเพียงประมาณร้อยละหนึ่ง แต่ก็ไม่ควรนิ่งนอนใจควรหาทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น โดยกำหนดให้มีการต่ออายุใบประกอบวิชาชีพทุก 5 ปี (สภากาพยาบาล, คณะอนุกรรมการจริยธรรม, 2545)

สมรรถนะของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับสูงลำดับรองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี สามารถอภิปรายได้ว่า สภากาพยาบาล, คณะอนุกรรมการจริยธรรม (2554) ได้กำหนดพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ไว้อย่างละเอียด มีเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติกรพยาบาล โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แสดงความเป็นมิตรต่อ

ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี สนใจรับฟังตอบข้อซักถามและอธิบายให้ผู้รับบริการทราบด้วยความเต็มใจ ให้บริการพยาบาลด้วยความเอื้ออาทรเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ห่วงใยผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอด้วยความเต็มใจ และเท่าเทียมกัน แสดงออกด้วยกิริยา วาจา น้ำเสียง และสัมผัสที่อ่อนโยนอย่างเหมาะสม รักษาสิทธิของผู้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ปกป้องสิทธิในความเป็นส่วนตัว และไม่เปิดเผยความลับ ของผู้รับบริการ เป็นตัวแทนผู้รับบริการที่สื่อความต้องการด้วยตนเองไม่ได้ ไม่ละเมิดสิทธิของผู้รับบริการ มีความรับผิดชอบต่อตนเองผู้รับบริการและสังคม ให้บริการด้วยเทคนิคที่ถูกต้องตามขอบเขตและมาตรฐานวิชาชีพ ปฏิบัติการพยาบาลถูกต้องตามหลักการวิธีการตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

ระบบและรูปแบบการบริการพยาบาลมี 4 มิติ คือ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันความเจ็บป่วยและการฟื้นฟูสภาพในการปฏิบัติการพยาบาล เน้นการดูแลคนแบบองค์รวม (holistic care) ซึ่งต้องมองคนเป็นบูรณาการของกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ (สมจิต หนูเจริญกุล, 2544, หน้า 45-46) การพัฒนาระบบการบริการทางการพยาบาลเพื่อการประกันคุณภาพการพยาบาลจะต้องใช้แนวทางปฏิบัติของมุมมองทั้ง 4 ไปพร้อม ๆ กัน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2545, หน้า 49) โดยต้องยึดหลักของการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การดูแลที่ตระหนักถึงคุณค่าความต้องการและเอกลักษณ์ของบุคคล มุ่งให้ผู้รับบริการได้ตัดสินใจด้วยตนเอง สร้างสัมพันธภาพและแสดงออกของพฤติกรรมที่สื่อให้เห็นถึงความจริงใจ อยากช่วยเหลือ การปฏิบัติที่นุ่มนวล ดูแลเอาใจใส่ ด้วยความห่วงใยและเอื้ออาทร มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เห็นได้ 3 ประการคือ (1) พฤติกรรมที่แสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง (2) พฤติกรรมที่แสดงออกทางคำพูด และ (3) พฤติกรรมที่แสดงออกในการกระทำเทคนิควิธีการพยาบาล จะเห็นได้ว่า ข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรให้บริการอย่างมาก พยาบาลวิชาชีพทุกคนจึงได้รับการปลูกฝังด้านการบริการตั้งแต่เริ่มเข้ารับการศึกษา นอกจากนี้ ในโรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งมีการแข่งขันกันอย่างสูงในด้านการบริการ มีการนำแนวทางของ Excellent Service Behavior (ESB) หรือพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศมาใช้ เพื่อสร้างบริการและความรู้สึก

ที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของลูกค้านั้นเป็นสิ่งสำคัญ  
 ที่ทุกโรงพยาบาลนำมาพิจารณาทบทวนให้เกิดป้องกันและแก้ไข สร้างพฤติกรรมบริการ  
 ที่ก่อให้เกิดความประทับใจเหนือความคาดหมายของผู้รับบริการ จึงมีการส่งเสริม  
 ให้นุเคราะห์เข้ารับการอบรม ESB มีระบบการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง  
 พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนจึงได้รับการพัฒนาด้านการให้บริการเป็นเลิศ  
 ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนรับรู้ว่าคุณเองมีสมรรถนะด้านการบริการที่ดี  
 สมรรถนะลำดับ 3 ได้แก่ สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อภิปรายผล  
 ได้ว่า การปฏิบัติงานในระบบบริการพยาบาลนั้นพยาบาลวิชาชีพเพียงคนเดียวไม่สามารถ  
 ทำงานการบริการผู้ป่วยที่อยู่ในความดูแลได้ทั้งหมด โดยเฉพาะการให้การพยาบาลผู้ป่วย  
 ในหอผู้ป่วย ซึ่งใน 1 หอผู้ป่วยมีจำนวนผู้ป่วยมากกว่าจำนวนพยาบาล จึงจำเป็นที่จะต้อง  
 มีการกระจายงานตามความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งและบทบาท โดยมีเป้าหมาย  
 ร่วมกัน ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของงาน ซึ่งการตัดสินใจในบางเรื่องที่เกี่ยวข้อง  
 กับการบริหารจัดการ หรือการบริการพยาบาลนั้นบางครั้งจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความรู้  
 ความสามารถประสบการณ์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา ดังนั้น การบริการพยาบาล  
 จึงมีรูปแบบการทำงานเป็นทีมเพื่อทำให้มีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้รอบคอบขึ้น  
 จากการใช้ผู้รู้หลายคน มีการมอบหมายงานในแต่ละหน้าที่แต่ละบุคคลตามความสามารถ  
 และมีการปฏิสัมพันธ์ทางความคิดร่วมกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน  
 เป็นความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน โดยสุจิตรา เหลืองอมรเลิศ (2554) ได้ให้ความหมาย  
 ของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน การร่วมมือกัน และความเท่าเทียมกัน  
 ของสมาชิกในทีม สมาชิกแต่ละคนมีทักษะความสามารถในการทำงานที่เติมเต็ม  
 ซึ่งกันและกันและสมาชิกทุกคนต่างต้องยึดมั่นในเป้าหมายเดียวกันอย่างแท้จริง พร้อมทั้ง  
 มีส่วนรับผิดชอบต่อเป้าหมายดังกล่าวร่วมกัน นอกจากนี้ การที่ทีมจะดำเนินการให้บรรลุ  
 ตามวัตถุประสงค์ได้นั้น สมาชิกของทีมต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนสมาชิกด้วยกัน  
 และหัวหน้าทีม สอดคล้องกับที่อาภาพร เผ่าวัฒนา (2554) กล่าวว่า ทีมมีองค์ประกอบ  
 ที่สำคัญ คือ การมีเป้าหมายร่วมกัน (common purpose) ปฏิสัมพันธ์ (interaction)  
 ความสัมพันธ์ของสมาชิก (interdependent relationship) และการมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน  
 (mutual influence) ดังนั้น พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีการจัดระบบ

บริการทางการแพทย์โดยการทำงานเป็นทีม จึงมีสมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงานของหน่วยงานหรือองค์กร โดยเป็นสมาชิกในทีม สร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม ได้ในระดับสูง

สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพลำดับ 4 ได้แก่ สมรรถนะด้านการพัฒนาศักยภาพพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีการเปลี่ยนงานบ่อย ซึ่งการย้าย เข้าทำงาน การเปลี่ยนสายงาน จากเดิม มาทำงานในแผนกที่ไม่คุ้นชิน หรือเป็นพยาบาลจบใหม่เริ่มทำงานเป็นที่แรก ยังไม่เคยผ่านงาน ทำให้ขาดความรู้ และความมั่นใจ ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนที่มีประสบการณ์มากกว่ามีความจำเป็นต้องมีความสามารถในสอนงาน ส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาศักยภาพของพยาบาลที่มีประสบการณ์หรือความสามารถน้อยกว่าได้ การสอนงานในระบบบริการพยาบาล โดยมากจะใช้การ Coaching ให้พยาบาลวิชาชีพใหม่ได้พัฒนาศักยภาพ และขีดความสามารถในการทำงาน ซึ่งไม่ใช่แค่การสอนด้านความรู้หรือบอกถึงวิธีการทำงานเท่านั้น แต่หมายรวมถึง การช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ หรือใช้ระบบพยาบาลที่เสี่ยง ซึ่งเป็นแนวคิดที่เน้นการใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างพยาบาลที่เสี่ยงกับพยาบาลใหม่ การสอนงานที่ยึดหลักการสอนผู้ใหญ่ เป็นการสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้พยาบาลใหม่ได้มีการพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน จึงต้องพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดแก่พยาบาลใหม่ได้ สอดคล้องกับที่ธนพร ศุภชัยสุดา (2554) ได้กล่าวว่า พยาบาลที่เสี่ยงจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ ซึ่งต้องมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล การบริหารจัดการและมีคุณลักษณะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะแสดงบทบาทที่เสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะด้านการพัฒนาศักยภาพคนในระดับสูง

สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ ลำดับ 5 และ 6 ได้แก่ สมรรถนะด้านการดำเนินงานเชิงรุก และสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะด้านการดำเนินงานเชิงรุกและด้านการคิดวิเคราะห์ในระดับสูง อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ จะได้รับการเรียนการสอนในเรื่องการคิดวิเคราะห์และการดำเนินงาน

เชิงรุกตั้งแต่เข้าเรียนหลักสูตรของพยาบาลศาสตร์ เนื่องจากหลักสูตรจะมีวัตถุประสงค์  
ให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และมีความสามารถ  
ในการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ (กรองไค อุณหสูติ, 2554) วิชาชีพ  
พยาบาล เป็นลักษณะงานที่ต้องวางแผนล่วงหน้า และจัดการสิ่งใด ๆ ด้วยการมีวิจรณ์ญาณ  
อย่างรอบคอบ ไม่ให้เกิดความผิดพลาด ทั้งยังต้องสามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า  
ได้ด้วยข้อมูลที่มีอยู่ และพร้อมตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันมีการทำวิจัยในงานประจำ (Routine to Research--R2R) เป็นการพัฒนา  
งานประจำสู่งานวิจัย ผลลัพธ์ของ R2R ไม่ได้หวังเพียงได้ผลงานวิจัยแต่มีเป้าหมาย  
เพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้พัฒนางานประจำนั้น ๆ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนเพื่อพัฒนา  
งานขับเคลื่อนองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) สอดคล้องกับ  
ที่ประภัสสร สุรวัฒนารรณ (2552, หน้า 9) กล่าวว่า การทำวิจัยในงานประจำ หมายถึง  
กระบวนการแสวงหาความรู้ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบของผู้ปฏิบัติงานประจำ  
ในการแก้ปัญหา และยกระดับการพัฒนางานที่รับผิดชอบดำเนินการอยู่ตามปกติ  
โดยมีผลลัพธ์เป็นการพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงาน อันส่งผลกระทบในการบรรลุ  
เป้าประสงค์สูงสุดขององค์กร การเริ่มดำเนินการ R2R ควรเริ่มจากปัญหาหรือคำถามวิจัย  
ที่ได้จากหน้างาน หรืองานประจำที่ตนเองทำและรับผิดชอบดำเนินการอยู่ และมีเป้าหมาย  
ชัดเจนว่าจะแก้ไขปัญหา พัฒนา ต่อยอดหรือขยายผลงานที่ทำอยู่อย่างไร โดยใช้กระบวนการ  
พิสูจน์หาคำตอบของคำถามนั้นด้วยวิธีการที่มีความน่าเชื่อถือเพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็น  
หลักฐานเชิงประจักษ์ใช้สำหรับการตัดสินใจในการพัฒนาคน พัฒนางานในระบบสุขภาพ  
จะเห็นได้ว่า การทำ R2R ใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ ยังทำให้พยาบาลวิชาชีพ  
ในโรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะด้านการดำเนินงานเชิงรุกและด้านการคิดวิเคราะห์  
ในระดับสูง

สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ ลำดับ 7 ได้แก่ สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์  
พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์  
ในระดับสูง อภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลเอกชนเป็นการบริหารเชิงธุรกิจ ย่อมแสวงหา  
ผลกำไร ซึ่งมีการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารการพยาบาล  
จะมีการดูแลโดยฝ่ายการพยาบาล ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลให้พยาบาลวิชาชีพทำหน้าที่

ปฏิบัติงานให้ได้ผลงานตามมาตรฐาน ทั้งนี้ การมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่เหตุผลหนึ่งอาจมาจากผลการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการปรับอัตราค่าจ้างหรือโบนัส ค่าตอบแทนอื่น ๆ สอดคล้องกับที่อาจารย์ ภูวิทย์พันธุ์ (2554) กล่าวว่า ค่าตอบแทนและผลงานจึงมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยมีแนวโน้มที่จะต้องไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยประเมินผลงานที่องค์กรหลายแห่งเริ่มนำมาใช้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators--KPIs) และปัจจัยวัดเชิงพฤติกรรมหรือความสามารถ (competency) นำไปสู่การปรับเงินเดือน การจ่ายโบนัสที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของพนักงานที่สามารถทำงานได้ผลงานตามหรือสูงกว่า เป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด รวมถึงเป็นการจูงใจให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นในรอบปีการประเมินถัดไป นอกจากนี้ สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ (2554) กล่าวไว้ว่า บุคลากรในองค์กรควรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยได้เข้าร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ขององค์กรและมีความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย โครงสร้างองค์กร และแนวทางการบริหารจัดการตลอดจนการได้มีส่วนร่วมในกระบวนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาจุดแข็งตลอดจนด้านที่อ่อนแอของทั้งตนเองและของงานที่รับผิดชอบดำเนินการอยู่เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบทำให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างดี มีประสิทธิผล ทำให้โรงพยาบาล เอกชนได้สนับสนุนให้บุคลากรสร้างสรรค์พัฒนาผลงานในหลายรูปแบบ เช่น การกำหนด KPI และติดตามอย่างต่อเนื่อง การทำ CQI และนวัตกรรมต่าง ๆ มีการจัดงานมหกรรมคุณภาพเพื่อให้เกิดเรียนรู้ในงานและพัฒนางานให้ดีขึ้น ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในระดับสูง

สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพลำดับ 8 ได้แก่ สมรรถนะด้านการมองภาพองค์รวม พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีระดับสมรรถนะด้านการมองภาพองค์รวมในระดับสูง อภิปรายได้ว่า ในการดูแลให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนมีจำนวนผู้รับบริการต่อพยาบาลวิชาชีพไม่มากนัก ทำให้พยาบาลสามารถให้การดูแลอย่างใกล้ชิด ครอบคลุมมากขึ้น การพยาบาลแบบองค์รวมเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ

หลักการพยาบาล ทำให้พยาบาลตอบสนองต่อระบบจิตวิญญาณและความเชื่อของผู้ป่วยมากขึ้น โดยที่แสดงให้เห็นถึงการดูแลที่ได้นำความต้องการด้านจิตวิญญาณไปสู่การวางแผนการพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองความต้องการในลักษณะที่เป็นองค์รวม (พันทิพย์ จอมศรี, อารีวรรณ กลั่นกลั่น, อวยพร ตันมุขยกุล และวิจิตร ศรีสุพรรณ, 2553) ซึ่งองค์รวม หมายถึง การดูแลแบบเชื่อมมิติของความเป็น “คน” ในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม รวมถึง จิตวิญญาณ โดยอาศัยความสัมพันธ์แบบเข้าอกเข้าใจระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการและสร้างให้เกิดเจือใจของการประสานเชื่อมโยงสร้างความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องซึ่งเป็นผลให้เข้าใจความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน แต่ละคนต้องเข้าใจถึงเป้าหมายการพัฒนาสุขภาพที่เป็นคุณภาพที่พอดีกับชีวิตของประชาชนแต่ละคน (สุพัตรา ศรีวณิชชากร, สุรศักดิ์ อธิคมานนท์, บำรุง ชลอเดช, ทศนีย์ สุรกิจโกศล และณัฐพร สุขพอดี, 2545, หน้า 17) การมีเวลาได้ดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถเก็บข้อมูลทุกด้านได้ครอบคลุม ทำให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะด้านการมองภาพองค์รวมในระดับสูง

สมรรถนะที่มีลำดับสุดท้าย ได้แก่ สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งอภิปรายได้ว่า การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ต้องอาศัยความรู้ ทักษะและประสบการณ์ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในอดีตและประมวลเป็นคลังความรู้สำหรับตนเอง การศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พัฒนาปรับปรุงประยุกต์ ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับที่วิไลพรรณ สมบุญตนนท์ (2554) กล่าวว่า พยาบาลในฐานะนักปฏิบัติ มีเส้นทางเดินในวิชาชีพ (career pathways) ที่จะต้องมุ่งเน้นการเชื่อมโยงองค์ความรู้ทางการพยาบาลลงสู่การปฏิบัติ การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลที่เป็นเลิศ (best practice) โดยการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (evidence based) ที่ได้จากงานวิจัยในการปฏิบัติการพยาบาล (Routine to Research--R2R) ประภัสสร สุรวัฒนาวรรณ (2552, หน้า 8) กล่าวว่า R2R เป็นการนำวิจัยในงานประจำ เป็นกระบวนการแสวงหาความรู้ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบของผู้ปฏิบัติงานประจำในการแก้ปัญหา และยกระดับการพัฒนางานที่รับผิดชอบ ดำเนินการอยู่ตามปกติ โดยมีผลลัพธ์เป็นการพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงาน

เป็นการค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนมาก มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี เป็นระดับผู้ชำนาญการ (proficient) ซึ่งระดับความสามารถยังไม่ถึงระดับผู้เชี่ยวชาญ (expert) ที่มีความเข้าใจในสถานการณ์อย่างลึกซึ้ง สามารถวินิจฉัยปัญหาได้ถูกต้อง สามารถควบคุมสถานการณ์และจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้การรับรู้ระดับสมรรถนะด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับสุดท้าย

จากแนวคิดเรื่องสมรรถนะของ McClelland (1973) พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน มีสมรรถนะส่วนที่อยู่เหนือน้ำ ได้แก่ สิ่งที่คุณคนกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ (skill) และความรู้เฉพาะด้านของคุณคน (knowledge) นั้นอยู่ในระดับสูงแต่ยังต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม เช่น การส่งสมความเชี่ยวชาญด้านอาชีพ การพัฒนาศักยภาพคน สมรรถนะส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่คุณคนเชื่อว่าเป็น (self-concept) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น (trait) บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (social role) และแรงจูงใจ หรือ แรงขับภายใน (motive) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนรับรู้ว่าคุณคนมีสมรรถนะด้านนี้ในระดับสูง แต่เนื่องจากเป็นการประเมินตนเองอาจทำให้มีความเอนเอียงได้บ้าง เช่น ด้านจริยธรรมและการบริการที่ดีจากการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน มีสมรรถนะด้านนี้ในระดับสูงเป็นลำดับแรก ๆ แต่ในสังคมปัจจุบันกลับพบว่า มีเรื่องร้องเรียนด้านจริยธรรมและบริการของพยาบาลอยู่อีกมากซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางจริยธรรมของพยาบาลในประเด็นของการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม ขาดความเมตตา และความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการ ขาดความยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบข้อบังคับ มุ่งทำงานให้เสร็จโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพและจิตใจของผู้ใช้บริการ ขาดความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการเคารพในความเป็นมนุษย์ของคุณคน ขาดความกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบต่อตนเองและวิชาชีพ ขาดการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ตามสิทธิมนุษยชนหรือให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลบางกลุ่ม (วริยา ชินวรรโณ, 2546, หน้า 162) สมรรถนะต่าง ๆ ด้านนี้ สภากาพยาบาลได้กำหนดพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ

การพยาบาลและการผดุงครรภ์ไว้อย่างละเอียด โดยมีเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม จริยธรรมในการปฏิบัติกรพยาบาลแต่การที่พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน จะประพฤติ ปฏิบัติตามได้หรือไม่ นั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ อุดมโนทัศน์ และอุปนิสัย ของตนเอง ซึ่งณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547ก) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะส่วนที่อยู่ใต้น้ำ มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และปัจจัย ด้านสถานการณ์ ได้แก่ การได้รับการอบรมเพิ่มเติม ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะ โดยอภิปรายได้ดังนี้

2.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ การศึกษาของภัทรารัตน์ ต้นนุกิจ (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย- ส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหาร การพยาบาลกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้า หอผู้ป่วย อภิปรายได้ว่า อายุที่เพิ่มมากขึ้น ประสบการณ์ในการทำงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ทำให้มีการสั่งสมความรู้ ทักษะ การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ในการทำงาน สามารถนำความรู้ทักษะมาใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ขณะเดียวกัน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทาง อารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เช่นเดียวกับ Maslach (1986) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีอายุ มากขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็จะสูงขึ้นตามวัย ทำให้ความคิดอ่านมีความรอบคอบ การมอง ปัญหาจะมองได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น สอดคล้องกับศรีประภา ชัยสินธพ (2553) ที่กล่าวไว้ว่า ช่วงอายุ 24-34 ปี เป็นระยะที่เริ่มปักหลักเรื่องหน้าที่การงานและมีครอบครัว มีภาระความรับผิดชอบต่าง ๆ ทำให้มีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นที่จะสร้างความสำเร็จ ในหน้าที่การงาน อันมีความหมายถึง การประสบความสำเร็จและความภาคภูมิใจ ในตนเอง และศรีเรือน แก้วกั้งवाल (2545, หน้า 415) ได้อภิปรายว่า ผู้มีอายุในช่วงต้นอายุ

20 ปีเศษ จะมีความกังวลเรื่องรูปร่าง หน้าตา การเลือกคู่ครอง พยายามให้ผู้อื่นมองตนในแง่ดี และผู้ที่อยู่ในช่วงปลายอายุ 20 ปีเศษ มักกังวลเกี่ยวกับเงินและชีวิตครอบครัว จึงทำให้บุคคลในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปีนี้มุ่งเน้นในเรื่องเงินและชีวิตครอบครัว ซึ่งเป็นเรื่องทีนอกเหนือจากการทำงานและการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน แต่บุคลากรในวัย 30 ปีขึ้นไป จะมุ่งเน้นการวางแผนเพื่อให้ตนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จึงหันมามองตนเองว่าตนเองผ่านชีวิตการทำงานเป็นอย่างไร การทบทวนตนเองดังกล่าวทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับให้ผู้นั้นเกิดความมั่นใจในความสามารถของตน ดังนั้น อายุจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวม โดยเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีอายุมากขึ้นระดับสมรรถนะจะสูงขึ้นด้วย

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการวิจัยของนงนุช โอบะ (2546) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพและความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพกับปัจจัยคัดสรรบางประการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และกุลวดี มุขมูล (2542) ศึกษาเรื่อง การเสริมพลังอำนาจและสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นทำให้มีการสั่งสมความรู้ ทักษะ การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อให้เกิดสมรรถนะในการทำงาน สามารถนำความรู้ และทักษะมาใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้นสอดคล้องกับ การศึกษาของ Khomeiran et al. (2006) ที่พบว่าประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการพัฒนาสมรรถนะเชิงวิชาชีพของพยาบาล เนื่องจากประสิทธิภาพจะพัฒนาทักษะ แนวคิดในการปฏิบัติงาน ทางด้าน Meretoja et al. (2004) พบว่า ระยะเวลาของประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับสมรรถนะทางการพยาบาล ประสิทธิภาพการทำงาน ของพยาบาลที่มากขึ้น ทำให้มีสมรรถนะทางการพยาบาลเพิ่มขึ้นด้วย และประสิทธิภาพการทำงานมีส่วนช่วยให้บุคคลนั้น มีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของนงพะงา ปันทองพันธุ์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล

ของพยาบาลประจำการ ภาวะผู้นำและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้น บุคคลเกิดการเรียนรู้ มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานสูง มีความรอบคอบมากขึ้น มีเหตุผลสามารถวิเคราะห์และมองปัญหาได้กว้างขึ้น ทำให้การทำงานประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ แต่ในบางงานวิจัย พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ เช่น งานวิจัยของ Salami (2007, pp. 43-47) และงานวิจัยของวรรณภา พุทธิประสาท (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แล้วพบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และงานวิจัยของวินิตา ไชยมงคล (2551) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเอง เขาวินิจฉัยและความสำเร็จในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง อภิปรายได้ว่า อายุงานที่ต่างกันไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะในโรงพยาบาลเอกชนมีระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (hospital accreditation) ทำให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาศักยภาพตามลักษณะวิชาชีพและงานที่ปฏิบัติ มีการฝึกอบรมทบทวนความรู้และทักษะอยู่เสมอ ทำให้บุคคลมั่นใจในความสามารถของตนเองไม่แตกต่างกัน หรือเป็นเพราะบุคคลที่มีอายุงานมากกว่าจะมีประสบการณ์มาก แต่เมื่อทำงานมาหลายปี ก็อาจเกิดความเฉื่อยชา ทำให้ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานลดลง ส่วนบุคคลที่มีอายุน้อยถึงจะมีประสบการณ์ไม่มากเท่า แต่จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสูง พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้เร็วกว่า และปัจจุบันพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ เข้าสู่การทำงานตั้งแต่สำเร็จการศึกษาและทำต่อเนื่องกันมาตลอด โดยเฉพาะลักษณะของงานพยาบาลเป็นงานเดิม ๆ ที่ต้องทำเป็นประจำ (routine) เมื่อทำงานมาได้ระยะหนึ่งก็จะมีทักษะความชำนาญ จนสามารถทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในงาน ซึ่งอาจทำให้วิธีการปฏิบัติงานไม่ต่างกันมากนัก (ฐิตาภัทร ยงค์ประวัตติ, 2549) แต่จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวม โดยเมื่อพยาบาล

วิชาชีพมีประสพการณ์การทำงานเพิ่มขึ้น สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพจะเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกัน

2.3 การได้รับการอบรมเพิ่มเติมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพได้รับการอบรมเพิ่มเติมมากขึ้น สมรรถนะจะเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับการวิจัยของกุลวดี อภิชาติบุตร และสมใจ ศิระกมล (2547) จัดทำ รายงานการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ และการศึกษาของสุชาดา อิมพิทักษ์ (2542) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติเชิงวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ พบว่า การอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล และระดับ การศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติเชิงวิชาชีพของพยาบาล อภิปรายได้ว่า การได้รับการอบรมหรือการศึกษาเพิ่มเติม ทำให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสติปัญญาในการพิจารณาอย่างมีเหตุผล โดยเฉพาะ ถ้าการอบรมนั้นสอดคล้องกับการทำงาน สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ จะยิ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ในงานและพัฒนางานได้มากขึ้น สอดคล้องกับทีอารียา สัพพะเลข ( 2542, หน้า 81-85) กล่าวไว้ว่า การได้รับความรู้จากภาคทฤษฎีและการฝึกภาคปฏิบัติมีผลต่อ ความสามารถของพยาบาลทั้งสิ้น นอกจากนี้ จากการศึกษาของนางพะงา ปั้นทองพันธุ์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ ภาวะผู้นำและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า การได้รับการอบรมเพิ่มเติมมีความสัมพันธ์กับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนัก ซึ่งการได้รับการอบรม เพิ่มเติมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พยาบาลในหอผู้ป่วยหนักรู้สึกพึงพอใจที่ตนเองมีโอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้เสริมขวัญและกำลังใจ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มากขึ้น แต่งานวิจัยของเตือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) และสุลักขณา จันทวิสุข (2549) พบว่า การได้รับการอบรมเพิ่มเติมไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาล อาจเป็นเพราะการได้รับการอบรมที่ไม่สอดคล้องกับงานที่ทำ หรือเมื่อฝึกอบรมกลับมา แต่ไม่สามารถนำสิ่งที่ได้รับการอบรมมาใช้ เมื่อเวลาผ่านไปทำให้เกิดความไม่ใส่ใจ

ที่จะนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเท่ากับว่าการได้รับการฝึกอบรมไม่เกิดประโยชน์จริง

2.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนสมรรถนะ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการทำงาน สร้างเสริมให้อุบายพัฒนางานและพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของคาราพร รักษ์หน้าที่ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 7 พบว่า สภาพการทำงานและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 7 ซึ่งอภิปรายไว้ว่า วิชาชีพพยาบาลเป็นงานหนักทั้งกายและใจ ในการพัฒนาวิชาชีพจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรพยาบาลที่มีใจรัก มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาวิชาชีพให้ก้าวหน้า มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีขวัญกำลังใจ ได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะนำมาซึ่งการปฏิบัติการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุจิตกุลแสนคำ (2551) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทวิชาชีพของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน กล่าวไว้ว่า พยาบาลวิชาชีพ ถ้าได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาในการเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้น เปิดโอกาสให้พยาบาลได้รับการเลื่อนระดับที่สูงขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ วิชาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ขาดแคลนมีความต้องการในตลาดสูง พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีโอกาเลือกงานและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตนเองได้ ทำให้มีการเปลี่ยนงาน หรือย้ายงานบ่อย จึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพียงพอ ทำให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างจากการศึกษาของสกุลนารี กาแก้ว (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ค่าตอบแทนรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะวิชาชีพพยาบาลมีมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งกำหนดบทบาท

และหน้าที่ของพยาบาลไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ Gopee (2003) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมไม่ได้เกิดจากแรงจูงใจ แต่เกิดจากผู้ปฏิบัติเอง อธิบายได้ว่า สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพจัดเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักการพยาบาล, 2548) ซึ่งสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพจะคงอยู่กับพยาบาลวิชาชีพตลอดไป

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากการวิจัยจะเห็นได้ว่า อายุ ประสบการณ์ การได้รับการอบรมเพิ่มเติม และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้น การประเมินระดับสมรรถนะและการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพนั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อจะได้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนซึ่งต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ในหลายด้านและนอกจากนี้ยังต้องมีคุณลักษณะเฉพาะที่มีความสำคัญโดยตรงกับงาน เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน แต่จากแนวคิดองค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลว่า ปัจจัยสำคัญของการมีสมรรถนะของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจและแรงจูงใจ ประสบการณ์ และจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ วิธีการทำงาน การฝึกอบรม รูปแบบเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งในการวิจัยนี้ ยังไม่ได้้นำปัจจัยในอีกหลาย ๆ ด้านมาศึกษา โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร โดยส่วนมากการกำหนดนโยบาย การบริหารของแต่ละโรงพยาบาลจะไม่ใช่ที่เปิดเผยชัดเจน อาจเป็นความลับในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ทำให้ผู้วิจัยไม่สะดวกในการเก็บข้อมูล ดังนั้น การนำข้อมูลไปใช้จึงต้องปรับให้เหมาะสมกับนโยบายและโครงสร้างของโรงพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพได้รับการอบรมเพิ่มเติมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

2. อายุและประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการบริหารจัดการให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน เพื่อคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง

3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสม กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถอธิบายได้ จะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพเกิดกำลังใจและพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่ดีขึ้น

4. พยาบาลวิชาชีพ ควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความกระตือรือร้น มีความสนใจใฝ่รู้ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีม ร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดีในทีมงาน ตลอดจนนำสิ่งที่ผู้บริหารสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างต่อเนื่อง

### *ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป*

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพทุกด้าน เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านบุคลิก ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจ และปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ วิธีการทำงาน รูปแบบเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ลักษณะ โครงสร้างและนโยบายขององค์กร เนื่องจากตัวแปรเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีการพัฒนาและหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อที่จะสามารถพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประชากรที่ใช้ควรศึกษาในโรงพยาบาลเอกชนทุกขนาดเพื่อให้มีการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่าง ให้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้

3. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยประเมินสมรรถนะจากการประเมินตนเองของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งอาจเกิดอคติ ถ้าเอียงได้ ดังนั้น จึงน่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบ

ทั้งจากการประเมินตนเองเปรียบเทียบกับประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เพื่อให้การประเมินสามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรงที่สุด