

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานบริการสุขภาพมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การจัดการดูแลและฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยเรื้อรังในชุมชน โดยในประเทศไทยได้จัดให้มีสถานบริการสุขภาพหลายระดับ แต่ละระดับมีทักษะในการให้บริการที่แตกต่างกัน ตั้งแต่การให้บริการดูแลรักษาเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยที่ไม่รุนแรงและไม่ต้องรับรักษาในสถานบริการสุขภาพ จนถึงการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อน ที่ต้องการการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำ และมีความต้องการการดูแลรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา สถานบริการสุขภาพดังกล่าวคือ สถานีอนามัย โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ตามลำดับ ซึ่งสถานบริการสุขภาพทุกระดับมีการประสานความร่วมมือระหว่างกันเป็นเครือข่ายในการให้บริการผู้ป่วย (ทัศนา บุญทอง 2543: 1, พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 มาตรา 3) โดยมีพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นบุคลากรหลักของปฏิบัติงานทำหน้าที่ในการให้บริการดูแลผู้ป่วยในสถานบริการสุขภาพ สร้างจิตสำนึกในเรื่องการมีสุขภาพดีแก่ประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง หลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยงต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดโรค การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นการปฏิบัติงานด่านหน้าที่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุดและเป็นกลุ่มที่มีปริมาณมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นผู้รับนโยบายจากผู้บริหารทุกระดับลงสู่การปฏิบัติ (วันเพ็ญ เส้นศูนย์ 2544: 16-17) ด้วยเหตุนี้พยาบาลวิชาชีพทุกระดับจึงเป็นตัวจักรสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพประชาชน โดยเฉพาะด้านการให้ความรู้เบื้องต้นแก่ประชาชนในเรื่องสุขภาพอนามัยที่เรียกกันว่าการสาธารณสุขพื้นฐาน และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าพยาบาลเป็นบุคลากรด้านสุขภาพสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาสุขภาพอนามัย (อนงค์นุช ภูยานนท์ 2544: 11) นอกจากนั้นยังทำให้งานในด้านต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลอย่างสูงต่อการทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะ (competency) อันประกอบด้วย ความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่า มากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ

ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 48 ที่มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยระบุว่าข้าราชการพลเรือนสามัญควรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้พยาบาลจึงต้องพัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องในทุก ๆ ด้านที่จำเป็นต่อการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ตลอดจนความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นลูกค้าภายในและภายนอก และส่งผลให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของฝ่ายการพยาบาลที่ได้วางไว้

(ทัศนา บุญทอง 2543: 1)

สมรรถนะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่บุคลากรพึงมี เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ปัจจุบันมีองค์กรทั้งภายในและภายนอกต่างให้ความสนใจและนำแนวคิดด้านสมรรถนะมาใช้ในการผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลงานว่าด้วยการทำสัญญาข้อตกลงการปฏิบัติงาน (performance agreement) อย่างเป็นรูปธรรม (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ 2547: 23-27) องค์กรดังกล่าว อาทิ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการพลเรือนไทย เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน) (2552) ได้กำหนดมาตรฐานของสถานพยาบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินการพัฒนาและรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล รวมทั้งมุ่งเน้นที่จะพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ได้มาตรฐาน ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีคุณภาพ ทำให้พยาบาลต้องพัฒนาสมรรถนะทั้งความรู้ด้านวิชาชีพ และความรู้ใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดี ปลอดภัยจากความเสี่ยง และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพในการให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข

สภาการพยาบาล เป็นองค์กรวิชาชีพที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พุทธศักราช 2528 (<http://www.tnc.or.th/organ/pravat.html>) ได้กำหนดสมรรถนะหลักของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ ขึ้นหนึ่งไว้ เพื่อใช้เป็นหลักในการให้พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและพัฒนาวิชาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า

งานทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เริ่มนำร่องพัฒนาสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการบริการ และทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและเจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานบริหาร ในปี พ.ศ. 2551 และ 2552 โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด คือ ร้อยละของบุคลากร เป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาระบบสมรรถนะตามแผนงาน ผลลัพธ์คือสามารถดำเนินการได้ร้อยละ 30.3 และ 100 ตามลำดับ (รายงานประจำปี 2553 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล: 184)

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยคณะกรรมการโครงการจัดทำความสามารถของพยาบาล ได้จัดทำพจนานุกรมความสามารถของพยาบาล (Siriraj Nurse Competency Dictionary) ขึ้นใน ปี พ.ศ. 2549 และได้เผยแพร่ทำความเข้าใจกับบุคลากรในฝ่าย ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2550 ได้นำเกณฑ์ที่จัดทำขึ้นมาประเมินสมรรถนะหลักทางวิชาชีพ (professional competency) 10 ด้าน กับพยาบาลระดับปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กร ผลการประเมินพบว่าพยาบาลมีช่องว่างของความสามารถ (competency gap) ซึ่งหมายถึงผลต่างระหว่างระดับความสามารถที่กำหนดกับการประเมินแบบกลุ่มหรือจากการเห็นพ้องต้องกันของผู้ประเมินในเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสื่อความหมาย การคิดเชิงวิเคราะห์ และการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (คู่มือการประเมินทักษะของพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2549) ในปี พ.ศ. 2551 ฝ่ายการพยาบาลมอบหมายให้งานการพยาบาลต่างๆ พัฒนาแบบประเมินสมรรถนะในงานที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน (specific functional competency) เพื่อใช้ประเมินความรู้ และทักษะกับพยาบาลทุกระดับของงานการพยาบาลนั้น ๆ โดยแบบประเมินแบ่งเป็น (1) แบบประเมินความรู้ที่แต่ละหน่วยงานพัฒนาขึ้น จำนวน 1 ชุด มีข้อสอบ จำนวน 20 ข้อ และ (2) แบบประเมินทักษะ ที่พัฒนาจากวิธีปฏิบัติ (Work Instruction) โดยพยาบาลระดับปฏิบัติการต้องได้รับการประเมินคนละ 2 เรื่องต่อปี ทั้งนี้ถ้าพบว่าพยาบาลมีช่องว่างของความสามารถ ให้หัวหน้าหน่วยร่วมวางแผนพัฒนากับบุคลากรรายนั้นๆ ต่อมาในปี พ.ศ. 2552 ได้มีการนำแบบประเมินความรู้ที่พัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 2551 มาใช้ประเมินซ้ำ และในระหว่างปี พ.ศ. 2551 – 2552 มีการพัฒนาสมรรถนะเพิ่มเติม โดยมีการจัดสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อประเมินผลกระบวนการประเมินแบบกลุ่มที่เริ่มใช้ในปี 2550 เพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพจนานุกรมความสามารถของพยาบาล และในปี 2553 งานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการพยาบาลร่วมกับงานวิจัยและสารสนเทศทางการพยาบาลจัดอบรมผู้ออกแบบประเมิน เพื่อปรับแบบประเมินอีกครั้ง (รายงานประเมินตนเองประกอบการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Re-accreditation) ครั้งที่ 3 โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2544)

การประเมินสมรรถนะในงานที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช มีการพัฒนาแบบสอบถามรู้และทักษะซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการประเมินขึ้น จากทฤษฎีทางด้านศึกษาศาสตร์ที่กำหนดว่าเครื่องมือสำหรับวัดความรู้และทักษะที่พัฒนาขึ้นต้องเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ จะส่งผลให้การวัดและประเมินมีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชตวรรณ ศรีตระกูล (2549: 77) เรื่องสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ: การพัฒนาเครื่องมือในการประเมิน โดยกล่าวว่าผู้บริหารทางการพยาบาลต้องมีการตกลงร่วมกันภายในองค์กร ถึงกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่จะใช้แบ่งประเภทสมรรถนะที่ต้องการวัด เลือกรูปแบบประเมินที่จะวัด และต้องพัฒนาแบบประเมินให้มีคุณภาพเพื่อให้มั่นใจได้ว่า เครื่องมือในการประเมินมีความถูกต้องตามเนื้อหา มีความเที่ยง มีความตรงและมีพื้นฐานมาจากวิธีการด้านสถิติ (กฤษณา กิตติ 2547, 79) แต่เนื่องจากแบบประเมินความรู้และทักษะที่คณะกรรมการประเมินความสามารถ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ได้พัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 – 2553 ยังขาดขั้นตอนการนำไปทดสอบเพื่อหาคุณภาพทั้งทางด้านความถูกต้องตามเนื้อหา ความยากง่าย อำนาจจำแนก ความเที่ยงและความตรงในการวัด ทำให้ไม่สามารถระบุได้ว่า เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้และทักษะนั้นมีคุณภาพ วัดได้ตรงตามความต้องการสามารถจำแนกบุคลากรได้อย่างน่าเชื่อถือหรือไม่ จึงทำให้ไม่สามารถนำผลที่ได้จากการวัดไปใช้ในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพได้ในระดับที่คาดหวัง และอาจมีปัญหาด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ถูกประเมิน

สรุปได้ว่าองค์กรทั้งภายในและภายนอกมีความคาดหวังและต้องการให้พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์แต่ยังไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี ที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้พยาบาลมีการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ ซึ่งมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ใน 4 แนวทาง คือ 1) การสรรหาและการคัดเลือกอัตรากำลัง 2) การเลื่อนเงินเดือนและผลค่าตอบแทน 3) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน และ 4) การพัฒนาความรู้ภายในองค์กรด้วยตนเอง ดังรายละเอียดแต่ละแนวทาง ดังต่อไปนี้

1) การสรรหาและการคัดเลือกอัตรากำลัง เป็นกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีความพร้อม มีคุณภาพและคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดตรงตามความต้องการขององค์กร (อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี 2547: 207, 213; เฉลิมพงษ์ มีสมนัย 2548: 89) และมีจำนวนที่เพียงพอกับภาระงาน แนวทางนี้หากฝ่ายการพยาบาลสามารถจัดหาอัตรากำลังที่มีสมรรถนะที่พึงประสงค์และมีจำนวนที่เหมาะสมจะสามารถช่วยแบ่งเบาภาระงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากการดูแลผู้ป่วยโดยตรง เช่น

งานพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วย การเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยให้ได้มาตรฐาน นอกจากนั้นความก้าวหน้าและเทคโนโลยีทางการแพทย์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องจัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรภายในสถานพยาบาลเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้เข้ารับการอบรมภายใน 1 ปี (สุวรรณา เรื่องกาญจนเศรษฐ์: 2553) อย่างไรก็ตาม แนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวมีความเป็นไปได้ยากเพราะบุคลากรในสายวิชาชีพพยาบาลยังถูกจัดให้เป็นสาขาวิชาที่ขาดแคลน (ไพจิตร วราชิต: 2552) เนื่องจากการลาออกและเกษียณอายุราชการ (Hospital presentation: 22 มิย. 2554) จึงทำให้องค์กรขาดโอกาสที่จะคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุด และมีจำนวนที่เพียงพอได้

2) การเลื่อนเงินเดือนและค่าตอบแทน เป็นการจัดสรรเงินเพิ่มให้กับบุคลากรเพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี เป็นประเด็นที่ใช้ในการจูงใจและผลักดันให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในพัฒนาความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานประจำ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ขององค์กร หากฝ่ายการพยาบาลสามารถเอื้อประโยชน์ในส่วนนี้ให้กับบุคลากรได้อย่างทั่วถึง จะเป็นการสร้างแรงจูงใจและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรทุกระดับ อย่างไรก็ตาม แนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว มีความเป็นไปได้ยาก เพราะรัฐมีงบประมาณจำกัด นอกจากนี้การจูงใจด้วยวิธีนี้อาจทำให้บุคลากรอาจขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงานโดยคิดถึงแต่เรื่องเงินเป็นสำคัญ ซึ่งค่อนข้างขัดแย้งกับลักษณะงานในสายวิชาชีพพยาบาลที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นหลัก และอาจทำให้บุคลากรทำงานเสมือนเป็นเครื่องจักรที่ต้องการเพียงผลตอบแทนมาเป็นสิ่งล่อใจ (Mondy, R. W., Noe, R. M. 2003: 364) ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ยั่งยืนและเป็นการสร้างนิสัยประชานิยมที่มีผลกระทบต่อระบบธรรมาภิบาล

3) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน เป็นการนำนวัตกรรมและวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาความรู้ทักษะของบุคลากร เช่น การศึกษาหาความรู้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การสร้างเครือข่ายความรู้ผ่านระบบออนไลน์ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบจะช่วยส่งเสริมให้พยาบาลมีสมรรถนะด้านความรู้และทักษะอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตามแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว ปัญหาที่เกิดขึ้นคือบุคลากรบางส่วนยังมีความรู้เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างน้อย ประกอบกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในหน่วยงานยังเน้นการใช้งานเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงาน และระบบโรงพยาบาล (การเยี่ยมชมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ ๓ (3rd Re-Accreditation Survey, 22 มิถุนายน 2554 slide 17)) มากกว่าการนำมาใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้อุปกรณ์ของบุคลากร

การลงทุนในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดผลกระทบในเรื่องงบประมาณของรัฐ และการลงทุนในเรื่องเวลา กำลังคน และความพยายามเพื่อเลือกใช้วิทยาการและเทคโนโลยีทั้งหลายที่มีอยู่มาใช้อย่างคุ้มค่า การเลือกสรรที่ไม่ถูกต้องอาจเป็นการนำวิทยาการและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมต่อองค์กรและไม่สามารถนำมาใช้ในการบริหารได้อย่างคุ้มค่า ทำให้เสียโอกาสของงบประมาณและเวลาที่ได้ลงทุนไป (มานิต สุทธสกุล 2547: 234)

4) การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรโดยองค์กรเอง เป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และทักษะ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย 2548: 89) เป็นแนวทางที่มีความสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่ระบุไว้ว่า ให้ส่วนราชการกำหนดรายละเอียดของความรู้ ทักษะ และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 กันยายน 2553 (<http://123.242.159.9/websaraburi/images/stories/user009/v27.pdf>) ในการประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรโดยองค์กร จะทำให้องค์กรทราบถึงจุดแข็ง จุดด้อยของบุคลากร พร้อมทั้งนำจุดด้อยมาวางแผนพัฒนาบุคลากรในทุกตำแหน่ง ทุกประเภท และจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี (รายงานประเมินตนเองประกอบการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 3 โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2544) เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะของบุคลากรในองค์กรได้อย่างตรงประเด็น สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในสายวิชาชีพด้วยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การเรียนรู้โดยการเรียนรู้ตนเอง โดยมุ่งหวังให้บุคคลมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงสุดทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี 2547: 201)

จากแนวทางทั้ง 4 ประการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แนวทางที่ 1 คือการสรรหาและการคัดเลือกอัตรากำลังที่มีคุณภาพไว้ในหน่วยงาน ไม่สามารถเป็นไปได้เนื่องจากบุคลากรในสาขาวิชาชีพพยาบาลยังถูกจัดให้เป็นวิชาชีพขาดแคลน แนวทางที่ 2 คือการเลื่อนเงินเดือนและค่าตอบแทน เพื่อจูงใจและคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ทักษะไว้ในองค์กร แต่มีปัญหาอุปสรรคคือ องค์กรได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐในวงเงินที่จำกัด แนวทางที่ 3 คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการพัฒนาความรู้ทักษะ แต่หน่วยงานต้นสังกัดยังขาดแนวทางการประเมินผลในเรื่องนี้ซึ่งเป็นรูปธรรมรวมทั้งให้ความสำคัญการใช้งานเกี่ยวกับระบบโรงพยาบาล มากกว่าการพัฒนาการเรียนรู้อบรมของบุคลากร ตลอดจนยังขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ดังกล่าว ส่วนการพัฒนาความรู้บุคลากรภายในองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่ 4) ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพนี้คิดว่าน่าจะเป็นทางออกในการ

แก้ไขปัญหามีความเป็นไปได้มากที่สุด เนื่องจากการเรียนรู้และการพัฒนาการ (learning and growth) บุคลากรในองค์กรเป็นหัวใจและรากฐานสำคัญของการบริหารองค์กร (เสนห์ จุ้ยโต 2548: 93 – 109) ซึ่งมีมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาการนี้มักจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาภายในองค์กร ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร ผู้นำ บรรยาการการทำงานและระบบสารสนเทศ ในการพัฒนาบุคลากรเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และการพัฒนาการทั้งด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตและการปรับปรุงในระยะยาว ภายใต้มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาการบุคลากรประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความคิดริเริ่ม และตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาการที่นิยมใช้ทั่วไป ได้แก่ ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบภายหลังการอบรม ความต่างระหว่างคะแนนก่อนและหลังการอบรม ความสามารถหรือทักษะสำคัญที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการขององค์กร ทำให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานได้ตรงตามสภาพจริง การเรียนรู้และการพัฒนาการบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง นอกจากนี้จะส่งผลให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ แล้ว ยังเพิ่มศักยภาพ ความสามารถในการแข่งขัน และเกิดการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน (ณัฐฐา วินิจชัยภาค: 2549) ดังนั้นถ้าต้องการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่ชาญฉลาด (smarter organization) ก็ต้องสร้างบุคลากรในองค์กรให้เฉลียวฉลาด ถ้าต้องการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ก็ต้องสร้างบุคลากรในองค์กรให้รักการเรียนรู้ด้วย (เสนห์ จุ้ยโต 2548: 93 – 109)

โดยสรุป การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ เน้นการพัฒนาตามความต้องการขององค์กรโดยยึดหลักสมรรถนะที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับสูง (high performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร โรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์กรด้านสาธารณสุขชั้นนำ ที่ประกาศตัวว่าเป็นโรงพยาบาลของแผ่นดิน ให้บริการผู้ป่วยทุกระดับไม่เลือกชั้นวรรณะ เป็นต้นแบบด้านการรักษาพยาบาล การวิจัยด้านการแพทย์การพยาบาล ชี้นำสังคม และได้รับการยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ในแต่ละวันมีผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก และมีความคาดหวังต้องการต่อบริการที่ได้รับในระดับสูง จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงทำให้ภารกิจขององค์กรเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดและทำหน้าที่เป็นแกนหลักของโรงพยาบาล ประกอบกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้เกิดกระแสการแข่งขันที่รุนแรงทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการปฏิรูประบบราชการและการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์

ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
 ภาพลักษณ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในยุคนี้ต้องแสดงออกถึงความเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ
 มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาและเรียนรู้สิ่งใหม่และให้บริการอย่าง
 มีคุณภาพ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงได้นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลเพราะเป็น
 แนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ด้วยความตระหนักในความจำเป็นของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ดังกล่าวข้างต้น
 โดยเห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะที่ดี มีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบทั้งด้าน
 กระบวนการพัฒนาสมรรถนะ เช่น การฝึกอบรม การฝึกทักษะ ฯลฯ และกระบวนการประเมินเพื่อ
 ตรวจสอบระดับสมรรถนะ อีกทั้ง ถ้าระบบการพัฒนาสมรรถนะ สามารถผลักดันให้บุคลากรมี
 พัฒนาการ (growth) ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ก็ถือได้ว่าเป็นระบบพัฒนาที่มี
 ประสิทธิภาพยิ่ง ในกรณีนี้ ในกรณีของการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล
 โรงพยาบาลศิริราช ที่มีความคาดหวังที่จะเป็นสถานบริการสุขภาพชั้นนำของประเทศ จึงเห็นว่า หาก
 สามารถพัฒนาระบบในการตรวจสอบความรู้ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพว่ามีพัฒนาการอย่าง
 สม่าเสมอและต่อเนื่องหรือไม่ น่าจะเป็นทางเลือกสำคัญแนวทางหนึ่งในการยกระดับคุณภาพความรู้
 ความสามารถหรือสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โดยเห็นว่า ระบบประเมินที่พัฒนาขึ้น จะต้องเป็น
 ระบบที่ให้ความสำคัญการตรวจสอบและส่งเสริมพัฒนาการ ที่สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับและกระตุ้น
 ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพรู้จักวางแผนพัฒนา ค้นคว้า หาแหล่งความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองหรือเกิดการ
 เรียนรู้โดยชี้นำตนเอง จนเกิดพัฒนาการและรอบรู้ในเนื้อหาความรู้และทักษะที่กำหนด ด้วยเหตุผล
 ดังกล่าวนี้อาจเกิดการวิจัยขึ้น ทั้งนี้ในการเลือกกลุ่มเป้าหมายในการใช้ระบบ ได้เลือก กลุ่มพยาบาล
 วิชาชีพ งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช ด้วยเห็นว่า เป็นกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่จำเป็นต้องมี
 สมรรถนะเป็นเลิศเพื่อการดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤติในชีวิต ทั้งนี้ คาดหวังว่า ระบบประเมิน
 พัฒนาการด้านความรู้ความสามารถที่พัฒนาขึ้นในการวิจัยนี้ จะเป็นทางเลือกสำคัญทางเลือกหนึ่งในการ
 การเพิ่มประสิทธิภาพงานของโรงพยาบาลศิริราช ในโอกาสต่อไป

2. คำถามวิจัย

2.1 ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาล
ผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราชที่ดี ควรเป็นอย่างไร

2.2 ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาล
ผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราชที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อพัฒนาระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการ
พยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช

3.2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของ
พยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช

4. สมมติฐานการวิจัย

ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด
โรงพยาบาลศิริราชมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ

4.1 ระบบมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ตามการรับรู้ของ
ผู้เกี่ยวข้องในระดับมาก

4.2 ระบบมีความถูกต้องสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์สูงกับผู้ที่
มีความประสบการณ์ต่ำได้

4.3 ระบบมีความเป็นประโยชน์ สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถพยาบาลวิชาชีพกลุ่ม
ที่เข้าใช้ระบบ ให้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 การวิจัยนี้ มุ่งพัฒนาระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช เป็นระบบประเมินที่ให้ความสำคัญการตรวจสอบและส่งเสริมพัฒนาการ ที่สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับและกระตุ้น ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพรู้จักวางแผนพัฒนา ค้นคว้า หาแหล่งความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองหรือเกิดการเรียนรู้โดยชี้นำตนเอง จนเกิดพัฒนาการและรอบรู้ในเนื้อหาความรู้และทักษะที่กำหนด

5.2 แหล่งข้อมูล/กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ประกอบด้วย

5.2.1 *พยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด* คือ พยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัดที่ปฏิบัติงานในห้องพักฟื้น จาก 4 หน่วยงาน คือ หน่วยพักรอดูอาการก่อนและหลังผ่าตัด ตึกสยามินทร์ชั้น 3, 4, 5 และหน่วยผ่าตัดอุบัติเหตุ

5.2.2 *พยาบาลวิชาชีพใหม่* คือ กลุ่มพยาบาลใหม่ที่เริ่มเข้าประจำการในงานการพยาบาลผ่าตัดเป็นเวลา 1 เดือน

5.2.3 *พยาบาลวิชาชีพระดับบริหาร* คือ กลุ่มพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัดระดับบริหาร

5.3 ตัวแปร

5.3.1 *ตัวแปรต้น* ได้แก่ ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช

5.3.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบ ในด้าน

- 1) ความเหมาะสม (*Propriety standard*)
- 2) ความเป็นไปได้ (*Feasibility standard*)
- 3) ความถูกต้อง (*Accuracy standard*)
- 4) ความเป็นประโยชน์ (*Utility standard*)

5.4 *ระยะเวลาที่ศึกษา* ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถที่สร้างขึ้น เป็นระบบที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะในส่วนของความรู้และทักษะ โดยใช้วงจรในการพัฒนาสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพเป็นเวลา 12 เดือน ซึ่งเป็นรอบเวลาที่สามารถมองเห็นความงอกงามหรือ

พัฒนาการของพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัดได้ ซึ่งกระบวนการพัฒนาระบบในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์ระบบ นำไปทดลองใช้ ปรับปรุงพัฒนาและตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบ โดยเริ่มดำเนินงานตั้งแต่ ตุลาคม 2553 – ตุลาคม 2554

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการพัฒนาระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช ผู้วิจัยได้ยึดกรอบแนวคิดที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

6.1 การเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง (Self-directed learning) เป็นการศึกษาที่ผู้เรียนสามารถกำหนดทั้งวัตถุประสงค์และวิธีการเรียนเองได้หมด ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่สื่อที่เป็นบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และโทรคมนาคม หรือแหล่งความรู้อื่นๆ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542: 3)

หรือกล่าวได้ว่า การเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง เป็นไปตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาสของแต่ละบุคคล ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่น ๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งจะต้องส่งเสริมให้เกิดขึ้นพร้อมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

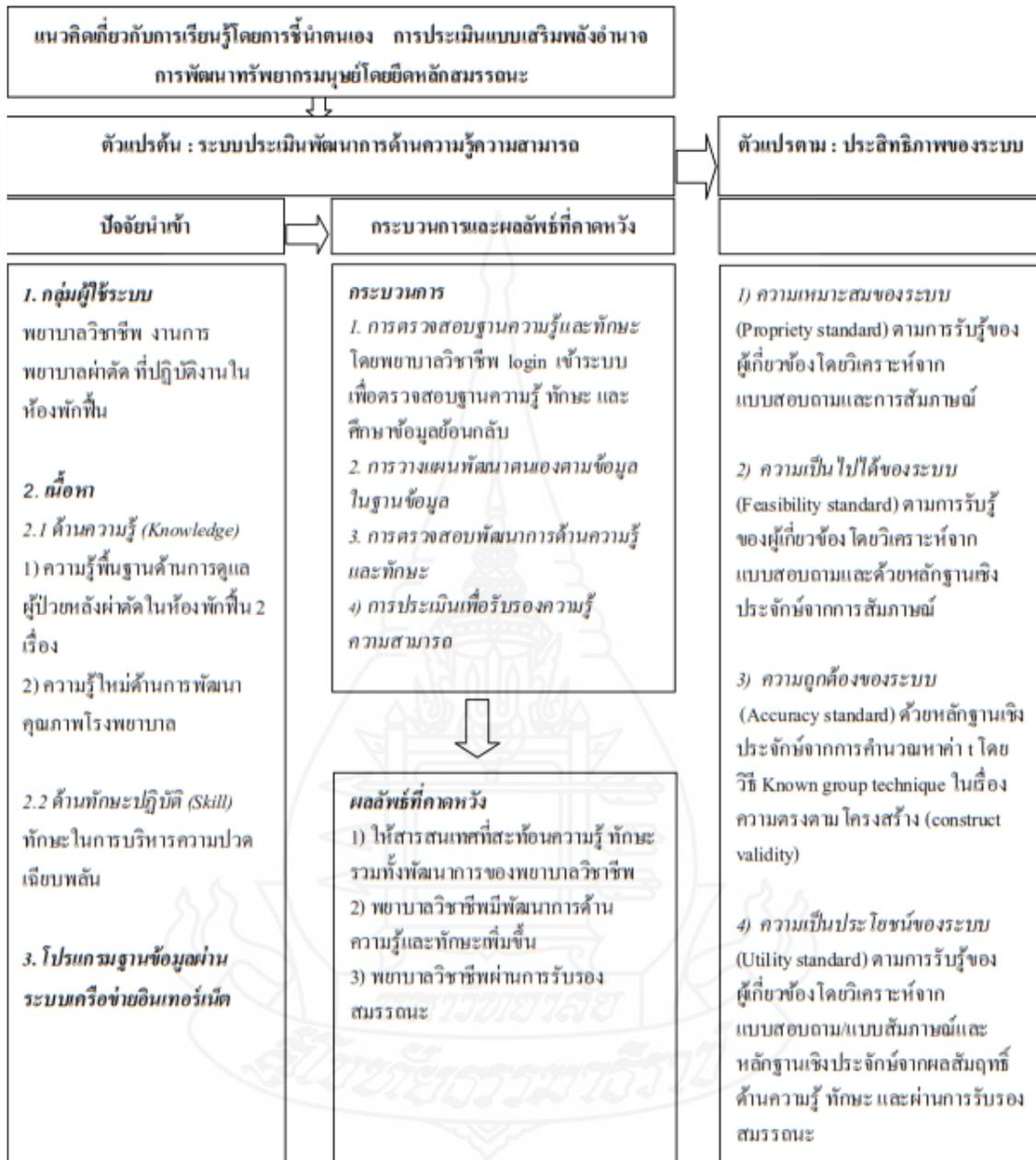
ผู้วิจัยได้คัดเลือกความรู้ในการดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัดในห้องพักฟื้น เรื่องการประเมินผู้ป่วยแรกรับและจำหน่ายออกจากห้องพักฟื้น การบริหารความปวดเฉียบพลัน และการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามจุดเน้น 5 ด้าน และทักษะด้านการบริหารความปวดเฉียบพลัน เป็นตัวแทนองค์ความรู้สำหรับการพัฒนาระบบ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นเนื้อหาความรู้ที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องพักฟื้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ทักษะ เพื่อให้มีความมั่นใจในการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยหลังผ่าตัดอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยปลอดภัยจากความเสี่ยง โดยเชื่อว่าระบบจะสามารถกระตุ้น ผลักดันให้พยาบาลห้องพักฟื้นมีช่องทางในการเสริมทักษะเรียนรู้ ทักษะการคิดวิเคราะห์ และการนำความรู้ไปใช้ในการดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ (Empowerment evaluation) เป็นการประเมินผลตามแนวคิดของ David M. Fetterman (1996) ที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบที่

พัฒนาขึ้นจะส่งเสริมให้ผู้เรียนมีอำนาจเป็นเจ้าของแนวคิดในการตัดสินใจวางแผน การออกแบบ ดำเนินการประเมินตนเองและการนำข้อมูลที่ค้นพบไปสู่การปฏิบัติ ผู้เรียนสามารถควบคุมอนาคตของตนเอง พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยผู้วิจัยมีบทบาทเป็นกัลยาณมิตร เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ กระตุ้นให้ผู้เรียนใช้ฐานข้อมูล รวมทั้งเสริมสร้างบริบทแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

6.3 สมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในโครงการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน : 2547) โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการมุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการ โดยยึดหลัก สมรรถนะ(Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงาน ที่ทรงความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนา งานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เพื่อให้ภาคราชการมีขีดทักษะและมาตรฐานการปฏิบัติงานใน ระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากลโดยได้กำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ด้วยมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ ก.พ. จัดทำตาม มาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้กำหนดเรื่อง ความรู้ทักษะ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของ ข้าราชการพลเรือนสามัญไว้ดังนั้น เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลดังกล่าวเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ (<http://123.242.159.9/websaraburi/images/stories/user009/v27.pdf>) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะสมรรถนะด้านความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบ

ภายใต้หลักการดังกล่าวข้างต้น สามารถสะท้อนกรอบแนวคิดการวิจัยระบบประเมิน พัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช ดังภาพต่อไป



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ระบบ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่ร่วมกันทำหน้าที่ซึ่งเกี่ยวเนื่องกันและมีอิสระต่อกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ตามที่คาดการณ์ไว้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ป้อนนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ที่คาดหวังของระบบ (Output) และข้อมูลย้อนกลับ (feedback)

7.2 ระบบประเมินพัฒนาการ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย ป้อนนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ที่คาดหวังของระบบ (Output) โดยมุ่งเน้นความสำคัญของการตรวจสอบพัฒนาการ

7.3 ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย ป้อนนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ที่คาดหวังของระบบ เน้นความสำคัญของการตรวจสอบพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของงานในหน้าที่ ของพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด

7.4 พยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลผ่าตัด หมายถึง พยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช ที่ปฏิบัติงานในห้องพักฟื้น อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

7.5 พยาบาลวิชาชีพใหม่ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัดที่ปฏิบัติงานได้ 1 เดือน

7.6 เนื้อหาเรื่องการดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัดในห้องพักฟื้น หมายถึง เนื้อหาด้านความรู้ ที่ครอบคลุม 3 เรื่อง คือ ความรู้พื้นฐานในการดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัดในห้องพักฟื้น การบริหารความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามจุดเน้น 5 ด้าน และเนื้อหาด้านทักษะปฏิบัติ 1 เรื่อง คือ เรื่องการบริหารความปลอดภัย

7.7 โปรแกรมฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ตัวกลางในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ ระหว่างผู้ดูแลระบบกับกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องได้รับการพัฒนา คือพยาบาลห้องพักฟื้นที่เข้าร่วมโครงการ จะได้รับรหัสและรหัสผ่านจากผู้วิจัย จากนั้นจึงจะสามารถเข้าใช้ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราชทางเว็บไซต์ www.siriraj-evaluation.in.th/nursetest/ เพื่อเรียนรู้เนื้อหาความรู้ที่กำหนดไว้ และทางเว็บไซต์ www.siriraj-evaluation.in.th/feedback/ เพื่อศึกษาข้อมูลย้อนกลับการประเมินทักษะปฏิบัติ โดยใช้เวลาในการศึกษาแต่ละด้านเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง

7.8 ความรู้ความสามารถ หมายถึง สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องฟักฟื้น งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช ในด้านความรู้และทักษะปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัดในห้องฟักฟื้น ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบทดสอบความรู้และแบบประเมินทักษะ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1) **ความรู้** หมายถึง ความรู้พื้นฐานในการดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัด เรื่องการประเมินผู้ป่วยเมื่อแรกรับและจำหน่ายจากห้องฟักฟื้น และการบริหารความปวดเฉียบพลัน ส่วนความรู้ใหม่คือ เรื่องการพัฒนาคูณภาพโรงพยาบาลตามจุดเน้น 5 ด้านของโรงพยาบาลศิริราช ได้แก่ 1) ความปลอดภัย (Safety) 2) การพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ (Area of excellence) 3) การสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion) 4) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication) และ 5) การเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Increase customer satisfaction)

2) **ความสามารถ** หมายถึง ทักษะปฏิบัติด้านการบริหารความปวดเฉียบพลัน

7.9 แบบทดสอบความรู้ (Knowledge test) หมายถึง แบบทดสอบความรู้ จำนวน 5 ฉบับ ด้านการดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัด และเรื่องการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามจุดเน้น 5 ด้านของโรงพยาบาลศิริราช โดยมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาวิชาไว้ในวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมและบรรจุไว้ในระบบประเมิน

7.10 แบบประเมินทักษะ (Skill test) หมายถึง แบบประเมินทักษะด้านการบริหารความปวดเฉียบพลัน จำนวน 1 ฉบับ

7.11 พัฒนาการ หมายถึง ลักษณะของความงอกงามและการถดถอยของความรู้และทักษะ โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ

7.12 คะแนนพัฒนาการ หมายถึง ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่แสดงถึงระดับความรู้และทักษะหลังการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นก่อนการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง ในช่วงเวลาและเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำผลมาตัดสินคุณค่าและแสดงระดับผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

7.13 พัฒนาการด้านความรู้ความสามารถ หมายถึง การเปรียบเทียบคะแนนฐานความรู้และทักษะเดิมและผลคะแนนที่เพิ่มขึ้นหลังจากพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัดเข้ามาดำเนินการภายในระบบที่พัฒนาขึ้น โดยมีการตรวจสอบความรู้ ทักษะ การวางแผนและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการตรวจสอบซ้ำภายในช่วงเวลาและเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อการตัดสินคุณค่าและแสดงระดับผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

7.14 การวัด หมายถึง การวัดความรู้และทักษะของพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด โดยใช้แบบทดสอบความรู้และแบบประเมินทักษะที่มีการนำไปตรวจสอบคุณภาพ และนำคะแนนที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนาความรู้และทักษะ

7.15 การประเมิน หมายถึง การตัดสินใจข้อมูลจากการวัดผลในเชิงปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นมีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ มีประโยชน์ตามสภาพเป็นจริง มีความซื่อสัตย์และยุติธรรม มีเนื้อหาวิชาที่ลึกและกระตุ้นความคิด และมีความเป็นไปได้กับผู้เกี่ยวข้องทุกคน

7.16 การเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง (Self directed learning) หมายถึง การศึกษาที่ผู้เรียนสามารถกำหนดทั้งวัตถุประสงค์และวิธีการเรียนเองได้หมด ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส ของแต่ละบุคคล ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่น ๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งจะต้องส่งเสริมให้เกิดขึ้นพร้อมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

7.17 การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ (Empowerment evaluation) หมายถึง การประเมินผลที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบที่พัฒนาขึ้นจะส่งเสริมให้ผู้เรียนมีอำนาจเป็นเจ้าของแนวคิดในการตัดสินใจวางแผน การออกแบบดำเนินการประเมินตนเองและการนำข้อมูลที่ค้นพบไปสู่การปฏิบัติ ผู้เรียนสามารถควบคุมทิศทางอนาคตของตนเอง พร้อมพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยผู้วิจัยมีบทบาทเป็นกัลยาณมิตร เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ กระตุ้นให้ผู้เรียนใช้ฐานข้อมูลรวมทั้งเสริมสร้างบริบทแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์ www.siriraj-evaluation.in.th/nursetest/ และ www.siriraj-evaluation.in.th/feedback/ เพื่อให้พยาบาลห้องพักรักษาตัวสามารถเข้าไปใช้ระบบซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ไม่จำกัดจำนวนครั้ง เป็นการเสริมสร้างให้ผู้เรียนเกิดทักษะในกระบวนการการคิดวิเคราะห์ การเน้นย้ำความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความสนใจ การวางแผนในการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองอย่างต่อเนื่อง

7.18 ประสิทธิภาพของระบบ หมายถึง คุณภาพของระบบในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และความเป็นประโยชน์

1) **มาตรฐานด้านความเหมาะสมของระบบ (Propriety standard)** หมายถึง การประเมินตามการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถาม ได้แก่ การที่ผู้เรียนเรียนรู้ระบบด้วยความสมัครใจ เนื้อหาวิชามีความเหมาะสมกับระดับความรู้ของกลุ่มผู้เรียน สื่อการเรียนรู้เป็นนวัตกรรมที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีปฏิสัมพันธ์ต่อคำสั่งได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีความชัดเจน กระชับและเข้าใจง่าย เหมาะสำหรับผู้เรียนที่

มีทักษะแตกต่างกัน สามารถสร้างความคงทนในเนื้อหาวิชาได้ดี ช่วยพัฒนาศักยภาพในการประเมิน และการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง การรับรองความรู้มีมาตรฐานตามหลักการทางศึกษาศาสตร์ การจัดกิจกรรมอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม บรรยากาศในการทำกิจกรรม มีความเป็นมิตร เอื้ออาทร เคารพใน สิทธิส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล เปิดเผยการรับรู้ข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และรายงานผลการประเมินด้วยความรับผิดชอบ ยุติธรรม

2) *มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ของระบบ (Feasibility standard)* หมายถึง การประเมินตามการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามได้แก่ กระบวนการเรียนรู้ของระบบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้และสอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ในความเป็นจริง ตลอดจนหลักฐานเชิงประจักษ์จากบันทึกข้อมูลการเข้าเว็บไซต์ของพยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลผ่าตัดได้แก่ จำนวนครั้งของการทำแบบสอบผลสัมฤทธิ์ในแต่ละชุด

3) *มาตรฐานด้านความถูกต้องของระบบ (Accuracy standard)* หมายถึง คุณภาพของระบบในการจำแนกความแตกต่างของบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและพัฒนาการสูงออกจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและพัฒนาการต่ำได้อย่างชัดเจน ในที่นี้ตรวจสอบจากคุณภาพแบบทดสอบความรู้ และแบบประเมินทักษะ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของระบบ ซึ่งตรวจสอบในเรื่องความตรงตามโครงสร้าง โดยการใช้เทคนิคกลุ่มรู้อัด

4) *มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ของระบบ (Utility standard)* หมายถึง การประเมินตามการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้องโดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ระบบช่วยให้ผู้เรียนทราบถึงจุดบกพร่องของตนเอง กระตุ้นความอยากรู้และไม่รู้สึกลบหนาย เสริมทักษะความเข้าใจในการจดจำเนื้อหา เปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองนอกเวลา ฝึกให้รู้จักวางแผนการเรียนรู้ในอนาคตที่มีความชัดเจนขึ้น พร้อมพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนเองและถือว่าตนเองเป็นคนที่มีความสามารถนำไปปรับใช้กับการเรียนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนหลักฐานเชิงประจักษ์จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของพยาบาลห้องพักรฟื้น โดยเปรียบเทียบคะแนนพัฒนาการจากแบบสอบฐานความรู้ทักษะและการสอบเพื่อรับรองสมรรถนะ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 พยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด มีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยในห้องผ่าตัด และเข้าใจถึงบริบทของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งเป็นแนวทางนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยอย่างมีมาตรฐาน

8.2 พยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด มีความรู้ความเข้าใจในหลักการกระบวนการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง รู้จักวางแผนการเรียนรู้ มีแนวทางการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ติดตามความก้าวหน้าทางการพยาบาล อย่างสม่ำเสมอ และตื่นตัวในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

8.3 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราชได้ระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช ที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้พัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของพยาบาลหน่วยงานอื่น

8.4 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราชได้แนวทางการพัฒนาระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด กับเนื้อหาความรู้ที่พยาบาลไม่ได้รับการสอนเมื่อเข้าสู่การปฏิบัติงาน หรือเนื้อหาความรู้ที่ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมาก และแบบประเมินทักษะการบริหารความปวดเฉียบพลัน

8.5 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราชสามารถนำระบบประเมินพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด ไปขยายผลในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพยาบาล ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ กับงานการพยาบาลอื่น ๆ รวมทั้งขยายผลไปสู่องค์กรภายนอก ซึ่งเป็นการขึ้นนำองค์กรวิชาชีพพยาบาล ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพยาบาลทั่วประเทศ