

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการพัฒนาองค์กรในระบบบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่องทั้งด้านบริการ ด้านธุรกิจ และการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าได้รับผลประโยชน์สูงสุด โดยการมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ (customer oriented) (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2548) องค์กรต่างๆ จึงมีกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรมากขึ้น ซึ่งสามารถวัดได้โดยทางอ้อม ในรูปของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่ละองค์กรจึงมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้ อย่างเหมาะสม ต่อสถานการณ์ต่างๆ มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ โดยการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน หรือการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน

ในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานข้าราชการ พลเรือน (2551) ได้มีการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารและประเมินผลงาน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของข้าราชการและระบบราชการ โดยได้กำหนดสมรรถนะหลัก (core competency) สำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ และสมรรถนะประจำกลุ่มงานหรือสมรรถนะเฉพาะ (specific competency) เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น องค์กรสามารถนำสมรรถนะ ไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมที่ตอบสนองพันธกิจ วิสัยทัศน์ ให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ในการบริหารองค์กรจึงให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

องค์กรพยาบาลเป็นหน่วยงานที่มีการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งต้องมีการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี โดยมี

ผู้บริหารการพยาบาลระดับต่างๆเป็นผู้ควบคุมดูแล กำกับ นิเทศงาน อำนวยบริการให้งานบริการพยาบาลเป็นไปตามคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ ในเวลาราชการจะมีหัวหน้างานหรือผู้ตรวจการพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้รับผิดชอบติดตามงาน ส่วนนอกเวลาราชการ ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว นอกจากนี้ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการยังต้องมีหน้าที่ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นนอกเวลาราชการด้วย ซึ่งพยาบาลผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการนี้ ได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือพยาบาลอาวุโสมาปฏิบัติหน้าที่ พงษ์รัตน์ บุญญานูรัตน์(2538) ได้ให้ความหมายของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการคือ พยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่นิเทศทางการพยาบาล โดยได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพยาบาล ให้ทำหน้าที่นิเทศนอกเวลาราชการ เป็นบุคคลที่สามารถช่วยเหลือในการพัฒนาบุคลากรได้อย่างดี ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาการ การบริหาร และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลนอกเวลาราชการ มีความรับผิดชอบในการเป็นที่ปรึกษา ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่พยาบาลประจำการไม่สามารถแก้ปัญหาได้ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ตรวจตราการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ มาตรฐานการพยาบาล รวมถึงการจัดอัตรากำลังทดแทน ในกรณีที่มีบุคลากรพยาบาล ขาดหรือลา จะเห็นได้ว่าผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการเป็นตำแหน่งบริหารการพยาบาลที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าตำแหน่งอื่น ผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่จึงถูกคาดหวังจากผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำการว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งกฎระเบียบต่างๆ การปฏิบัติการพยาบาล การบริหาร การจัดการ ข้อขัดแย้ง การตัดสินใจและการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้และ ต้องตัดสินใจแก้ปัญหาบางอย่างแทนผู้บริหารการพยาบาลระดับสูง ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ เพื่อให้การบริการพยาบาลเป็นไปอย่างราบรื่น (พงษ์รัตน์ บุญญานูรัตน์, 2538) รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ พร้อมทั้งควบคุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความอบอุ่น มีที่พึ่ง เพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ หรือศักยภาพ หรือขีดความสามารถ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะเฉพาะ (attributes) ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงาน ได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่นในองค์กร (สุพิศ กิตติรัชดา, 2552) ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งที่เกิดจากการฝึกฝน อบรมและประสบการณ์ มีความแตกต่างกันในแต่ละวิชาชีพหรือวิชาชีพเดียวกัน สมรรถนะเป็นผลจากการพัฒนาและสั่งสมมาจากความรู้ ทักษะและบุคลิกภาพ (Spencer & Spencer, 1993) ดังนั้นบุคลากรทุกคนต้องมีการเพิ่มพูนสมรรถนะให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ บทบาทหน้าที่ใหม่ๆ และแหล่งปฏิบัติงานใหม่ๆ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการพบว่า พรกุล สุขสด (2546) ได้ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลรัฐ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (delphi technique) พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลรัฐ ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 6 ด้านคือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร 3) ด้านการนิเทศ 4) ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 5) ด้านความเป็นนักวิชาการเชิงคลินิก และ 6) ด้านการควบคุม รักษาคุณภาพ สหภาพพยาบาลแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Department of Nursing, 2007) ได้กำหนดสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลทั่วไป ไว้ 8 ด้านคือ 1) ด้านแนวคิดทฤษฎีและการปฏิบัติการพยาบาล 2) ด้านความรู้ความชำนาญทางคลินิก 3) ด้านบริหารจัดการและภาวะผู้นำ 4) ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 5) ด้านการสื่อสาร การจัดการข้อขัดแย้ง และการแก้ปัญหา 6) ด้านความเข้าใจในความแตกต่างทางเชื้อชาติและศาสนา 7) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และ 8) ด้านการใช้ภาษาอาหรับ จะเห็นได้ว่าสมรรถนะที่แต่ละองค์กร ได้พัฒนาขึ้น มีความคล้ายคลึงกันในเรื่องทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล และพบความแตกต่างกันในบางประเด็น ทั้งนี้เนื่องจากสมรรถนะจะแตกต่างกันตามบริบทขององค์กรนั้นๆ (บุญใจ ศรีสถิตนรานุกร, 2550) ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงควรพัฒนากรอบสมรรถนะเฉพาะที่สอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กร

การพัฒนากรอบสมรรถนะทางการพยาบาล เป็นส่วนหนึ่งในแผนการพัฒนากลไกของการพยาบาล พ.ศ. 2549-2554 (สภาการพยาบาล, 2552) ซึ่งได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยต้องมีการกำหนดกรอบสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลทุกระดับ ซึ่งกรอบสมรรถนะ (competency framework) หมายถึง รายการของสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานใดๆ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จ ซึ่งต้องมีการระบุพฤติกรรมย่อย พฤติกรรมบ่งชี้ ความสามารถของแต่ละสมรรถนะไว้ (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548) ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ผู้ใช้บริการมีความปลอดภัย และมีการพัฒนาคุณภาพ ของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง แต่ละหน่วยงาน ควรต้องมีการพัฒนากรอบสมรรถนะเฉพาะ ของตนเอง ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ เจตคติที่จำเป็นและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของแต่ละงาน

การพัฒนากรอบสมรรถนะนั้นทำได้หลายวิธี เช่น สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2551) กำหนด 2 ขั้นตอนในการพัฒนา คือ 1) วิเคราะห์หน้าที่หลักในการทำงาน ซึ่งจะได้แบบบรรยายลักษณะงาน ที่เป็นข้อมูลสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมในงานและข้อกำหนดเกี่ยวกับงานในแต่ละกิจกรรมย่อย ที่ระบุว่าผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอะไรที่ทำให้สามารถ

ทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ2) วิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานและวิเคราะห์เปรียบเทียบจากรูปแบบสมรรถนะที่ได้กำหนดไว้ แล้วหาคุณลักษณะที่สำคัญและทักษะที่จำเป็นสำหรับงานเพื่อรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการทำงานจริงของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงาน นำมาจัดเป็นกลุ่มของสมรรถนะ โดยเทียบกับพจนานุกรมสมรรถนะ และวิเคราะห์ว่าพฤติกรรม ของผู้ปฏิบัติงานดีว่าจัดเข้ากลุ่มสมรรถนะใด ระดับใด สุกัญญา รัศมีธรรม โษติ (2549) ได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างสมรรถนะไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดประเมินผล การปฏิบัติงาน 2) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 3) การเก็บข้อมูล 4) การวิเคราะห์ข้อมูลและ สร้างรูปแบบสมรรถนะ 5) การตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบสมรรถนะ และ 6) การนำรูปแบบสมรรถนะไปใช้งาน นิสตารค์ เวชยานนท์ (2550) ได้เสนอวิธีการพัฒนากรอบสมรรถนะ ดังนี้ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของโครงการ 2) การระบุเป้าหมายในการปฏิบัติตามแผน 3) การพัฒนาแผนปฏิบัติการ และ4) การระบุผลงาน นอกจากนี้ยังมีแนวคิดการพัฒนากรอบสมรรถนะของ มาร์เรลลี ทอน โคราและฮอจ (Marrelli, Tondora, and Hoge, 2005) ที่สร้างขึ้นสำหรับการพัฒนากรอบสมรรถนะในองค์กรสุขภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การแสวงหาผู้ให้การสนับสนุน 3) การพัฒนาแผนการสื่อสาร การให้ความรู้และการดำเนินการตามแผน 4) การวางแผนวิธีการรวบรวมข้อมูล 5) การระบุสมรรถนะและการกำหนดกรอบสมรรถนะ 6) การนำกรอบสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ และ7) การประเมินผลปรับปรุงให้ทันสมัย จากรูปแบบการพัฒนากรอบสมรรถนะต่างๆ ดังกล่าว พบว่า มีการนำขั้นตอนการพัฒนากรอบสมรรถนะของมาร์เรลลี ทอน โครา และฮอจ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากรอบสมรรถนะในวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทย เช่น สมศรี เชตะวัน (2553) ที่ได้พัฒนากรอบสมรรถนะของพยาบาลผดุงครรภ์วิชาชีพในหน่วยคลอด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นิภา วชิระรัตน์ (2554) พัฒนากรอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยฟื้นฟูสภาพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ เอกกมล ยศบัวพิศ (2554) พัฒนากรอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยประยุกต์ ใช้ในขั้นตอนที่ 1 ถึง 5 เป็นต้น

กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแพร์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับโรงพยาบาล โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ที่มุ่งพัฒนาสู่การเป็นองค์กรพยาบาลชั้นนำระดับประเทศ มีแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านสมรรถนะของบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ และมีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการพยาบาล ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ได้มีการพัฒนาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพ และสมรรถนะเฉพาะของงานการพยาบาลต่างๆ แต่ยังไม่ มีสมรรถนะเฉพาะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ มีเพียงการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ไว้ดังนี้ 1) เป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หรือชำนาญการพิเศษ 2) เป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ช่วยหัวหน้าผู้ป่วย หรือพยาบาลวิชาชีพอาวุโสที่อยู่เวรเข้ามาอย่างน้อย 2 ปี 3) มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ 4) เป็นผู้ที่ผ่านมาการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหารของกลุ่มการพยาบาล 5) มีภาวะผู้นำ บุคลิกลักษณะที่ดี วางตัวเหมาะสมที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน 6) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการถ่ายทอดและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และ 7) มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ไม่เป็น ผู้มีความประพฤติเสียหาย หรือกระทำผิดระเบียบวินัยข้าราชการ (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแพร์, 2551) ซึ่งไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการเบื้องต้น พบว่าร้อยละ 65.8 ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพราะประสบกับปัญหาที่หลากหลาย บางครั้งเป็นปัญหาที่ต้องใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปัญหาและไม่มีรูปแบบการแก้ปัญหาที่ตายตัว (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแพร์, 2551) นอกจากนี้ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการทุกคนไม่ได้ผ่านการปฐมนิเทศที่มีรูปแบบอย่างเป็นทางการก่อนการปฏิบัติหน้าที่ และผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการยังมาจากหลายงานการพยาบาล ซึ่งมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงาน มีรูปแบบในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน บริหารงานตามความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ที่มีอยู่ ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงานเนื่องจากยึดกฎระเบียบมากเกินไป เมื่อเกิดปัญหาไม่สามารถตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาได้ ไม่สามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีแก่พยาบาลประจำการ พบอุบัติการณ์การตัดสินใจแก้ไขปัญหาผิดพลาด เช่น การจัดอัตรากำลังเพิ่มไม่เหมาะสมกับจำนวนและประเภทผู้ป่วย ทำให้ต้องเสียค่าล่วงเวลาโดยไม่จำเป็น การบริหารจัดการอุบัติเหตุหมุ่ไม่เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติ การเขียนรายงานไม่ครบถ้วน เป็นต้น (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแพร์, 2553) กลุ่มการพยาบาลได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับการจัดการกับอุบัติการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น แต่ยังคงพบอุบัติการณ์เกิดขึ้นอยู่ และยังไม่มีความชัดเจนในการนำไปแก้ไข นอกจากนี้กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแพร์ยังไม่มีการประชุมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ เนื่องจากไม่มีการสร้างแบบประเมิน ซึ่งในการสร้างแบบประเมินการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีกรอบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การมีกรอบสมรรถนะเฉพาะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ จะเป็นแนวทางที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติงาน พัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับกรอบสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นและนำไปสู่การสร้างแบบประเมินสมรรถนะเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน

ค้นหาสมรรถนะส่วนที่ขาดเพื่อนำไปสู่แผนพัฒนารายบุคคลตามส่วนขาดของแต่ละสมรรถนะต่อไป

ผู้ศึกษาในฐานะพยาบาลวิชาชีพอาวุโสที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ จึงมีความสนใจจะพัฒนากรอบสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ซึ่งเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (functional competency) ของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการขึ้น โดยประยุกต์ใช้ขั้นตอนการพัฒนากรอบสมรรถนะของมาร์เรลลี และคณะ (2005) 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การแสวงหาผู้ให้การสนับสนุน 3) การสื่อสารแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 4) การวางแผนวิธีการรวบรวมข้อมูล และ 5) การระบุสมรรถนะและสร้างกรอบสมรรถนะ มาเป็นกรอบแนวคิดแนวคิดในการพัฒนา เนื่องจากมีขั้นตอนการพัฒนาที่ชัดเจน ง่ายแก่การนำไปปฏิบัติและสามารถปรับปรุงพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง เหมาะสมที่จะนำไปใช้ เพื่อสร้างแบบประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ และเป็นแนวทาง ให้ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการได้ปฏิบัติงานได้เหมาะสม ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อพัฒนากรอบสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลแพร์

#### คำถามของการศึกษา

กรอบสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลแพร์ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

#### ขอบเขตของการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา (developmental study) เพื่อพัฒนากรอบสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลแพร์ โดยประยุกต์ใช้ขั้นตอนการพัฒนากรอบสมรรถนะของมาร์เรลลีและคณะ (2005) รวบรวมข้อมูล ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2555

## นิยามศัพท์

กรอบสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ หมายถึง รายการที่แสดงถึงพฤติกรรมในการทำงานของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ที่เกิดจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ซึ่งเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายและทำให้เกิดคุณภาพการพยาบาล (กองการพยาบาล, 2539 )

การพัฒนากรอบสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ได้กรอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลแพร์ โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้ขั้นตอนการพัฒนากรอบสมรรถนะของมาร์เรลลี และคณะ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การแสวงหาผู้ให้การสนับสนุน 3) การพัฒนาแผนการสื่อสาร การให้ความรู้ และการดำเนินการตามแผน 4) การวางแผนวิธีการรวบรวมข้อมูล และ5) การระบุสมรรถนะและการกำหนดกรอบสมรรถนะ

ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพยาบาล ให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ รับผิดชอบในการ ตรวจสอบ หอผู้ป่วย เป็นที่ปรึกษา ประสานงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ ควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลนอกเวลาราชการให้ลุล่วงไปด้วยดี โดยปฏิบัติงานระหว่างเวลา 16.30 – 00.30 น. โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ