

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สมรรถนะพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
 - 1.1 ความหมายและประเภทของสมรรถนะ
 - 1.2 ประโยชน์ของสมรรถนะ
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ
 - 1.4 การประเมินสมรรถนะ
 - 1.4.1 วัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะ
 - 1.4.2 วิธีการประเมินสมรรถนะ
 - 1.4.3 ผู้ประเมินสมรรถนะ
 - 1.5 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
 - 1.6 สมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
2. สถานการณ์เกี่ยวกับสมรรถนะโรงพยาบาลอุดรดิตถ์
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

สมรรถนะพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

รัชนีวรรณ วณิชยธนม (2548) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะว่าริเริ่มมาจากศาสตราจารย์เดวิด แมคเคลลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดซึ่งพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร โดยรวบรวมข้อมูลในผู้ปฏิบัติงานโดดเด่นและผู้ที่ไม่ได้มีงานโดดเด่น ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด ซึ่งแนวคิดของแมคเคลลแลนด์ได้ทำให้สมรรถนะได้รับความสนใจศึกษาต่อมาจนถึงปัจจุบัน แนวคิดของสมรรถนะมักอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ที่อธิบายว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็งที่มี 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ คือ ส่วนที่มองเห็นได้ง่าย พัฒนาได้ง่าย นั่นคือความรู้และทักษะต่างๆ
2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่เป็นส่วนที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและพัฒนาได้ยาก ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ซึ่งการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไรจึงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของทั้ง 2 ส่วนนี้

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า ability หรือ competency จากความหมายที่นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของสมรรถนะไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึงความสามารถซึ่งมีความหมายว่า มีคุณสมบัติเหมาะแก่การจัดทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547) กล่าวว่า competency แปลได้ทั้งความสามารถ, ศักยภาพ และสมรรถนะซึ่งใครใช้คำไหนก็สามารถเลือกใช้ได้นอกจากนี้ยังได้สรุปความหมายของสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้คือ กลุ่มที่ 1 หมายถึง คุณลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งแสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

โรเบิร์ต ไวท์ และ เดวิด ซี แมค เซลแลนด์ (Robert White and David C. McClelland.) 1959, cited in David D. Dobois William J. Rothwell. 2004) ได้อธิบายว่า สมรรถนะเป็นอุปนิสัยของบุคคลที่แสดงออกมาอย่างโดดเด่น ซึ่งได้แก่ ความเฉลียวฉลาด, บุคลิกส่วนบุคคล ซึ่งมีผลทำให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน

ซูซานน่า ซิมป์สัน (Suzanna simpson, 2003) ได้อธิบายสมรรถนะว่าเป็นตัวสะท้อนถึงการมีทักษะ ความรู้ความสามารถ หรือความต้องการด้านอื่นๆ เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก

บรูโน และคณะ (Bueno et al cited in Swanbury, 1995) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นการนำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

The Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization : JCAHO (1993) ให้ความหมาย สมรรถนะ คือ ความสามารถของพยาบาลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีทักษะและลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งหน้าที่ของตน หรือการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้

มอบหมายโดยนำความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ฮอกจ์ (Hogg, 2005) ให้ความหมายของ สมรรถนะหมายถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมี หรือต้องพัฒนาให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับสูง

กรมการแพทย์ (2548) ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น มากกว่าเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าคนอื่น เป็นต้น

สำนักงานการพยาบาล (2548) ให้ความหมายสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของพยาบาลที่เป็นผลมาจากความรู้ (knowledge) ความสามารถ (ability) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ต้องการให้มี เพื่อให้การปฏิบัติงานของพยาบาลบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจขององค์กร

จากความหมายของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความสามารถของบุคคลที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์กร คุณลักษณะต่างๆ ของบุคคลเหล่านี้ ซึ่งประกอบเข้าด้วยกันอันเป็นผลทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ หรือมีผลงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย ของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะในงาน (job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนอื่นๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น พวกที่อาศัยอยู่กับแมลงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียก personal competency ว่า “ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล”

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549) ได้แบ่งสมรรถนะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความสามารถหลัก (core competency) หมายถึง ส่วนที่เป็นความชำนาญเฉพาะด้าน และเป็นสมรรถนะของทุกตำแหน่งในองค์กรต้องมีซึ่งจะไปสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และความสามารถหลักขององค์กร
2. ความสามารถในการดำเนินงานหน้าที่ (functional competency/technical competency) หมายถึง ความสามารถเฉพาะตำแหน่งนั้นๆ โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงานที่เป็นเทคนิคและวิชาชีพเฉพาะ
3. ความสามารถในการบริหารจัดการ (professional competency) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตามกลยุทธ์ขององค์กรและหน่วยงาน โดยมีลักษณะเป็นพลวัตไม่หยุดนิ่งสามารถยืดหยุ่นได้ตามความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของหน่วยงาน

สำนักงานพยาบาล (2548) แบ่งสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะหลักที่พยาบาลวิชาชีพต้องมีเหมือนข้าราชการอื่นๆ 2) สมรรถนะเชิงวิชาชีพ คือ สมรรถนะที่พยาบาลวิชาชีพใช้ร่วมกันในด้านวิชาชีพการพยาบาล 3) สมรรถนะเชิงเทคนิค คือ สมรรถนะเฉพาะทางด้านการปฏิบัติงานนั้นๆ

ประเภทของสมรรถนะมีหลายแบบ แต่ที่สามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดสมรรถนะของพยาบาลได้ง่ายและเหมาะสมกับลักษณะของโรงพยาบาล คือ รูปแบบของ Mc.Clelland (Mc.Clelland, 1973 อ้างใน เพ็ญจันทร์ แสนประสานและคณะ, 2547) ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะเชิงวิชาชีพ และสมรรถนะเชิงเทคนิค โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (core competency) ขององค์กรซึ่งกำหนดรูปแบบของสมรรถนะบุคลากรในองค์กรที่มีผู้กำหนดไว้ตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์
2. สมรรถนะวิชาชีพ (professional competency) เป็นสมรรถนะของแต่ละวิชาชีพที่จะกำหนดคุณลักษณะที่ต้องการ
3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (technical competency) คือ ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกิจกรรมได้

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กำหนดรูปแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วนคือ 1). สมรรถนะหลักสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกกลุ่มงาน คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 2). สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มงาน เป็นสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดี

ยิ่งขึ้น สมรรถนะสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ สมรรถนะหลัก ซึ่งองค์กร หน่วยงานนั้น กำหนดไว้ว่าบุคคลต้องมีลักษณะพฤติกรรมที่องค์กรกำหนด ส่วนสมรรถนะเชิงเทคนิคหรือสมรรถนะเฉพาะของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งหน่วยงานอื่นไม่มี ซึ่งรูปแบบสมรรถนะเชิงเทคนิคสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาสมรรถนะของหน่วยงาน รวมทั้งสมรรถนะของพยาบาล อุบัติเหตุและฉุกเฉิน

สรุปได้ว่าสมรรถนะมี 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (job competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิค (technical competency) ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะวิชาชีพ และสมรรถนะเฉพาะทางได้ ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาสมรรถนะพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ที่เป็นสมรรถนะเชิงเทคนิค (technical competency) ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลในดูแลผู้ป่วย

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ศิริพร พุทธรังษี (2546) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะไว้ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ป่วย ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณอย่างถูกต้องและครอบคลุม ได้รับความสุขสบาย มีความปลอดภัย และปลอดภัยในบริการที่ได้รับ ประโยชน์ต่อพยาบาล พยาบาลหรือผู้ได้รับการประเมิน จะทราบถึงระดับความสามารถ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลทำให้รู้ว่าสมรรถนะใดที่ควรพัฒนา สมรรถนะใดที่ควรรักษาให้คงไว้ ตลอดจนมองเห็นทิศทางให้การพัฒนาไปสู่สมรรถนะขั้นสูงต่อไป ประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร ทำให้เกิดมาตรฐานการทำงานที่ดีขึ้น ทำให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองนโยบายขององค์กรได้ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

สุทัศน์ นามูลสุขสันต์ (2546) กล่าวถึงสมรรถนะเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือวางแผนทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรกล่าวคือ

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร

3. เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ

5. การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2548) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า สมรรถนะช่วยในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรโดยมุ่งเน้นความสามารถหลักของผู้สมัคร ช่วยในการประเมินเพื่อการเลื่อนเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญซึ่งการประเมินผลงานเป็นการประเมินอดีต แต่การประเมินบุคลากรเพื่อเลื่อนเข้าสู่ตำแหน่ง เป็นการมองอนาคต ช่วยในการพัฒนาบุคคล เป็นการประเมินบุคลากรโดยใช้กรอบความสามารถของงานเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลและการจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ ซึ่งจะเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง

กรมการแพทย์ (2548) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะว่าใช้เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ใช้ในการบริหารบุคลากร ช่วยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้ถูกต้องตรงทิศทาง จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน สนับสนุนตัวชี้วัดของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับความสามารถของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเรียนรู้ และช่วยให้เกิดการหล่อหลอมสมรรถนะขององค์กรไปในทางที่ดีขึ้น

สรุปได้ว่า สมรรถนะมีประโยชน์ทั้งต่อผู้รับบริการ ต่อตนเอง และต่อองค์กร สมรรถนะยังเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่จะวางแผนทางพัฒนาบุคคล ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การพิจารณาเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน และการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น สมรรถนะจึงมีประโยชน์มากต่อองค์กร และบุคลากร ซึ่งหากบุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะที่เหมาะสม และมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง จะสามารถปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

แมคคอร์มิกและอิลเจน (McCormick & Ilgen, 1985 อ้างใน เตือนใจ พิทยาวัฒนาชัย, 2548) จัดหมวดหมู่ของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถในการเรียนรู้ และปัจจัยด้านสถานการณ์ เป็นเงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของ

สิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร ดังนั้นสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากจะสมมาจากความรู้ ทักษะ ประสบการณ์แล้ว ยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรม รวมถึงการมีผลต่อการรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ทักษะ และความสามารถของบุคคล ซึ่ง นารี แซ่เอ็ง (2543) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาของ เตือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการศึกษาของกุลวดี มุขมุล (2542) พบว่าผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในชีวิตมาก และมักจะนำประสบการณ์ในอดีตพร้อมทั้งเหตุผลมาประกอบการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า อีกทั้งยังมีความสุขรอบคอบ สามารถวิเคราะห์แจกแจงถึงความเป็นไปได้ของข้อมูลที่ตนรับรู้ได้มากกว่า ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีสมรรถนะมากขึ้นด้วย

1.2 วุฒิการศึกษา การศึกษาทำให้คนมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล ทำให้คนรู้จักวิธีการค้นหาข้อมูลข่าวสาร สามารถแปลความหมาย ตัดสินใจพิจารณาสิ่งต่างๆ ได้ถูกต้องมากขึ้น พยาบาลวิชาชีพทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนและได้รับใบประกอบวิชาชีพจากสภาการพยาบาลเท่านั้น จึงจะสามารถปฏิบัติงานด้านการพยาบาลได้ (สภาการพยาบาล, 2542) และพยาบาลวิชาชีพทุกคนเป็นผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา และมีวุฒิการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่ง เตือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ประสบการณ์ขึ้นกับระยะเวลาในการทำงานทำให้มีโอกาสเผชิญปัญหาและมีข้อมูลในการตัดสินใจและเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น ซึ่ง เบนเนอร์ (Benner, 1984) ได้แบ่งเกณฑ์การปฏิบัติงานตามประสบการณ์การทำงานให้มีความสามารถ 5 ระดับ ดังนี้คือ ระดับเริ่มต้น (novice beginner) ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ระดับผู้เริ่มมีความก้าวหน้า (advanced beginner) ที่มีประสบการณ์มากกว่า 1-2 ปี ระดับผู้มีความสามารถ (competent) ที่มีประสบการณ์มากกว่า 2-3 ปี ระดับผู้คล่องงาน (proficient) ที่มีประสบการณ์มากกว่า

3-5 ปี และระดับผู้ชำนาญ (expert) ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี และนารี แซ่ฮั้ง (2543) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการศึกษาของ เตือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับกุลวดี มุขมุล (2542) พบว่า พยาบาลซึ่งมีประสบการณ์ทางการพยาบาลมากกว่า สามารถปฏิบัติงานทางการพยาบาลได้มากกว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ทางการพยาบาลน้อย

1.4 การได้รับการอบรมเพิ่มเติม การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ให้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง กุลวดี อภิชาติบุตร และสมใจ ศิริกมล (2547) ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า การได้รับการศึกษาอบรมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 การได้รับการอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาลทำให้พยาบาลสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ เป็นเงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร ลักษณะงานสังคม สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งโครงสร้างองค์กรเป็นปัจจัยเสริมที่ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้น ควรเป็นลักษณะโครงสร้างของงานที่ไม่ใหญ่ เพราะจะทำให้มีการกระจายอำนาจในการติดต่อสื่อสารประสานงานที่คล่องตัว โอนถ่ายความรู้ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีจำนวนขั้นตอนการทำงานที่ไม่มาก ควรประกอบด้วยบรรยากาศที่ดีขององค์กร เนื่องจากการทำงานของบุคลากรอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมบางอย่างได้แก่ แบบผู้นำของผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึงความยืดหยุ่นของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฮัมเรสส์ ชาวสวนกล้วย (2533) ที่พบว่าบรรยากาศ องค์กรที่มีมิติกรุณาปรานี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และเตือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) พบว่าความสัมพันธ์ทางบวกทำให้บรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยเอื้อทำให้พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้น

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะพยาบาล คือ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การได้รับการอบรมเพิ่มเติม โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศขององค์กร ทำให้สมรรถนะของพยาบาลแตกต่างกันซึ่งผู้บริหารควรตระหนักถึงปัจจัยดังกล่าว เนื่องจากปัจจัยที่กล่าวมามีผลต่อสมรรถนะและการปฏิบัติงานของพยาบาล ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร

การประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะเป็นการพิสูจน์ความสามารถของพยาบาลในการปฏิบัติ เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ บูรณาการความรู้และทักษะ และการใช้มาตรฐานการดูแล นโยบายและแนวปฏิบัติใน สถานการณ์หนึ่งอย่างเหมาะสม ดังนั้นการประเมินสมรรถนะจึงเป็นการประเมินความสามารถของบุคคล ในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถด้านต่างๆ ที่พยาบาลจะ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาความคิดและมีความแม่นยำในการประเมิน ความสามารถของตนเองและผู้อื่น (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548) การประเมินสมรรถนะของบุคลากร จำเป็นต้องทบทวนปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการประเมินสมรรถนะและบอกได้ว่าองค์กรจะสนับสนุน และดำเนินการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทำไม มีเป้าหมายการประเมินสมรรถนะอย่างไร (Wright, 1998) จากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดิมมีข้อจำกัดหลายด้านจึงมีการนำการ ประเมินสมรรถนะมาใช้ในการบริหารบุคคลด้วยสาเหตุดังนี้

1. การกำหนดการพรรณนาลักษณะงานซึ่งเดิมได้กำหนดตามกิจกรรมการปฏิบัติงานและ ภาระหน้าที่ของงานที่คาดว่าจะปฏิบัติได้ โดยไม่มีความชัดเจนในเรื่องของผลผลิตหรือผลลัพธ์ของ งานที่สามารถวัดได้ การระบุถึงคุณสมบัติประจำตำแหน่ง หน้าที่ที่รับผิดชอบมีความคงที่ไม่ เปลี่ยนแปลงเกิดความล้าสมัยไม่เป็นปัจจุบัน เมื่อนำมาใช้ในการรับสมัครและสัมภาษณ์คัดเลือก บุคลากรทำให้เกิดความไม่แน่ใจว่าองค์กรจะได้คนที่เหมาะสมกับงานอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงต้องมีการ ปรับปรุงรายละเอียดการพรรณนาลักษณะงานให้อยู่บนพื้นฐานของสมรรถนะและผลของงาน (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549) และนำการพรรณนาลักษณะงานดังกล่าวมาจัดทำเป็นแบบประเมิน สมรรถนะเพื่อใช้ในการจัดสรรและคัดเลือกบุคลากรให้เข้ามาปฏิบัติงานได้ตรงตามความสามารถ และลักษณะงานอย่างแท้จริง

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดิมไม่กำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนใช้แบบฟอร์ม เดียวกันทุกตำแหน่งทำให้ไม่สามารถประเมินพฤติกรรมให้สอดคล้องกับผลงานได้ และแบบ ประเมินส่วนใหญ่พบว่าหัวข้อการประเมินจะบอกถึงการเป็นคนดีขององค์กรหรือไม่ ซึ่งไม่ได้ หมายความว่าคนดีจะมีผลงานที่ดีเสมอไป การประเมินมิติเดียวแบบเดิมทำให้เกิดผลที่ไม่ ถูกต้องและเป็นธรรม เพราะเป็นเพียงการตัดสินของหัวหน้าบุคคลเดียวอาจเกิดการลำเอียงได้ และ บางครั้งผู้ประเมินจะนำพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งมาเปรียบเทียบกับบุคคลหนึ่งโดยไม่คำนึงถึง ตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบที่ต่างกัน รวมถึงผู้ถูกประเมินไม่ทราบว่าตนเองถูกประเมินอย่างไรบ้าง (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2548) ดังนั้นเพื่อให้การประเมินผลงานมีประสิทธิภาพ มีการประเมินที่แสดง ถึงพฤติกรรมสนับสนุนให้เป้าหมายของงานประสบความสำเร็จจึงควรนำการประเมินสมรรถนะมา

ใช้ในการประเมินผลงาน ข้อสำคัญต้องพัฒนาเครื่องมือและหาวิธีการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร

3. การพัฒนาการเรียนรู้แบบเดิมส่วนใหญ่จะดำเนินการหาความต้องการฝึกอบรมที่เรียกว่า การหาความต้องการพัฒนาการเรียนรู้ตามความจำเป็นในงาน (Training need) แต่กลายเป็นการหาความต้องการพัฒนาการเรียนรู้ตามความต้องการของบุคคล (Training want) ซึ่งไม่ใช่ความจำเป็นในการฝึกอบรม การประเมินสมรรถนะจะเป็นเครื่องมือให้หัวหน้างานสามารถวางแผนพัฒนาอย่างเหมาะสม

จากสาเหตุดังกล่าวจึงต้องนำการประเมินสมรรถนะมาใช้เพื่อให้ทราบถึงความสามารถที่แท้จริง และนำมาพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะ

ไรท์ (Wright, 1998) กล่าวว่า การประเมินสมรรถนะ เป็นกระบวนการที่ยืดหยุ่นและมีความต่อเนื่อง การประเมินสมรรถนะจะช่วยให้มีความชัดเจนในการประเมินทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการทำงาน ดังนั้นการประเมินสมรรถนะที่เป็นประโยชน์ที่แท้จริงจะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงของงานนั้นๆ สมรรถนะจึงไม่ใช่สิ่งที่กำหนดและนำมาประเมินเป็นประจำทุกปี แต่เปลี่ยนแปลงตามลักษณะของงานในช่วงระยะเวลานั้นๆ เพราะองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การประเมินสมรรถนะจึงต้องระบุทักษะที่จำเป็นในงานนั้นๆ ที่จะนำองค์กรผ่านการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความสำเร็จได้ องค์กรจึงต้องระบุสิ่งที่ต้องการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลง และแนะนำให้บุคลากรพัฒนาสมรรถนะของตนตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งเหตุผลหลายประการที่องค์กรต้องมีการประเมินสมรรถนะ ได้แก่

1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
2. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม
3. เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานต่างๆ เช่น JCAHO OSHA กำหนดไว้
4. เพื่อกำหนดประเด็นที่เป็นปัญหาในองค์กร
5. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมหรือนำมาทดแทนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ (2548) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะมีดังนี้

1. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคลากรปฏิบัติเพียงใด

2. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของบุคลากร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ฝึกอบรม หรือปรับย้ายอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ใช้ประกอบการพิจารณาการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร

4. ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าบุคลากรสมควรที่ได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาในรูปแบบที่เหมาะสม

5. ใช้ประกอบการจัดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของบุคลากร เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ

6. ใช้ประกอบในการบริหารงานในด้านต่างๆ เช่น การสร้างความยุติธรรม และการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีและเสริมสร้างศักยภาพโดยรวมขององค์กร

ลิลลี่แมน (Lillyman, 1989 อ้างในลัดดาวัลย์ สิงห์คำฟู, 2548) กล่าวว่า การประเมินสมรรถนะบุคลากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความสามารถของบุคลากรในสายงานต่างๆ ตามสมรรถนะที่กำหนดขึ้น 2) นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสม 3) เพื่อเสริมสร้างการสื่อสารสองทางในการดูแลบุคลากร โดยผ่านระบบการประเมินและการวางแผนพัฒนาร่วมกัน 4) เพื่อเสริมสร้างโอกาส ความเท่าเทียมและความก้าวหน้าแก่บุคลากร 5) การประเมินสมรรถนะเป็นการพิสูจน์ความสามารถของผู้ดูแลในการปฏิบัติ ประยุกต์ความรู้ การบูรณาการความรู้ ทักษะ และการใช้มาตรฐานการดูแล นโยบาย แนวปฏิบัติในสถานการณ์หนึ่งอย่างเหมาะสม (Mc cornell, 2001) 6) การประเมินสมรรถนะเพื่อยืนยันว่าบุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ เพียงพอ ตามความคาดหวังของการรับรองคุณภาพหน่วยงาน (accreditation)

สรุปได้ว่า การประเมินสมรรถนะ มีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญคือ การประเมินเพื่อพัฒนาบุคลากร และเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งในด้านการให้ค่าตอบแทน การพิจารณาตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบุคคล และประเมินเพื่อสามารถกำหนดทิศทาง เป้าหมายขององค์กร ที่จะดำเนินการไปในทิศทางใด

วิธีการประเมินสมรรถนะ

ไรท์ (Wright, 1998) กล่าวว่า การประเมินสมรรถนะมีส่วนที่คาบเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีการประเมินสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมในการทำงานอยู่ด้วย ซึ่งการประเมินสมรรถนะจะใช้วิธีการประเมินเช่นเดียวกับองค์กรประเมินผลการปฏิบัติงาน ไรท์ (Wright, 1998) กล่าวว่า วิธีที่ยั่งยืนสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน มีหลายวิธี เช่น การทดสอบความรู้ก่อนและหลังการพัฒนา การแสดงกรณีตัวอย่างให้ดู การสังเกต การใช้กรณีศึกษา ยกตัวอย่าง, การทบทวนในเพื่อนร่วมงาน การประเมินตนเอง การสนทนากลุ่ม การนำเสนอผลงาน และการติดตามกำกับกับการประกันคุณภาพ และกล่าวว่าการยั่งยืนสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานนั้น วิธีการเดียวไม่สามารถบอกถึงสมรรถนะที่ครอบคลุมได้ เพราะไม่ใช่ทุกสมรรถนะที่จะสังเกตเห็นได้โดยผู้สังเกต, การเช็ครายการ (checklist) เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับการดูทักษะว่าทำได้ไม่ได้ บางสมรรถนะต้องการการสะท้อนกลับความคิด วิธีการที่อาจจะเป็น วิเคราะห์กรณีศึกษา นำเสนอผลงาน ทบทวนในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

รัชนิวรรณ วนิชย์ถนอม (2547) กล่าวว่าวิธีการประเมินสมรรถนะแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3 กลุ่ม คือ

1. การทดสอบการทำงาน (tests of performance) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุดแบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (general mental ability)
2. การสังเกตพฤติกรรม (behavior observations) เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แต่เป็นการถูกสังเกต และประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น พฤติกรรมการทำงาน
3. การรายงานตนเอง (self reports) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทักษะ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบประเมิน แบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ

อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิษฐ์ (2539) กล่าวว่า วิธีการประเมิน สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ วิธีการที่ใช้กันอยู่ ได้แก่ การสังเกตขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบงาน และการพิจารณาโดยใช้เครื่องมือวัด สรุปได้ดังนี้ คือ การสังเกตขณะปฏิบัติงาน (performance observation) ซึ่งเป็นการตรวจและสังเกตขณะปฏิบัติงานอยู่ มีการตรวจสอบงาน (job evaluation) เป็นการเปรียบเทียบผลงานที่ปรากฏทั้งปริมาณและคุณภาพกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ วิธีนี้เน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าตัวบุคคล

และควรมีการพิจารณาตามเครื่องมือวัด (graphic scales หรือ rating scale) โดยมีแบบฟอร์มการประเมิน แสดงรายการและระดับคะแนนไว้ตามความสำคัญของงานจากมากไปหาน้อย เป็นวิธีที่นิยมกันมากที่สุด

วิธีการประเมินสมรรถนะที่ดีที่สุดคือการประเมินโดยสังเกตพฤติกรรมขณะปฏิบัติงานเป็นการวัดพฤติกรรมที่มีความชัดเจนในการประเมิน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานกำหนดพฤติกรรมไว้ มีการจัดระดับผลงาน โดยใช้สเกลจัดลำดับการประเมินพฤติกรรมที่จัดทำขึ้นนั้นเพื่อสามารถเห็นพฤติกรรมที่แตกต่างกับผู้อื่นได้ (ธีระ รามสูต, 2549) โดยผู้ประเมินต้องทำอย่างตรงไปตรงมา และต้องเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้

คณัย เทียนพุด (2547) แบ่งวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ 3 กลุ่มวิธี

1. เป็นวิธีที่ใช้ในการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละคน คือ วิธีที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลพนักงานที่ละคนแยกกันในแต่ละครั้ง โดยไม่มีการนำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับพนักงานเหล่านั้น เช่น วิธีการประเมินตามมาตรา (graphic rating) วิธีการประเมินแบบกำหนดตัวเลือก (forced choice) วิธีการประเมินโดยเขียนเป็นคำบรรยาย (essay evaluation) วิธีการประเมินด้วยการบริหารตามวัตถุประสงค์ (MBO) วิธีการประเมินเหตุการณ์สำคัญ (critical incident technic) วิธีการประเมินด้วยรายการตรวจสอบและให้คะแนนน้ำหนัก (checklist & weighted checklist)

2. ใช้เทคนิควิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลายๆ คนพร้อมกัน เช่น วิธีการประเมินโดยการจัดลำดับที่ (ranking) วิธีการประเมินโดยการเปรียบเทียบเป็นคู่ๆ (paired comparison) วิธีการประเมินภายใต้การกำหนดค่าการกระจาย (forced distribution)

3. วิธีอื่นๆ เช่น วิธีการทดสอบผลงาน (performances test) วิธีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ (expert review)

อลงกรณ์ มีสุทรา และสมิต สัจฉกร (2545) กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศาว่าเป็นการประเมินผลแบบผสมผสานอีกประการหนึ่งที่มุ่งให้ทราบถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับการประเมิน จากหลายแหล่งข้อมูล เพื่อให้มีความถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ มากกว่าการประเมิน โดยผู้บังคับบัญชาเพียงลำพัง

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) กล่าวถึงการประเมินผลแบบ 360 องศา (multi rater or 360 degree feedback) หรือการประเมินโดยผู้ประเมินหลายคน ว่าเป็นวิธีการประเมินผลแบบใหม่ที่ทันสมัยในยุคใหม่ โดยให้ความหมายว่า เป็นวิธีการประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานโดยอาศัยมุมมองของบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานลูกน้องและตนเอง และบอกถึงประโยชน์ของการประเมินแบบ 360 องศา ต่อระบบการประเมินผลงาน คือ 1) ช่วยแบ่งเบาภาระในการจัดบันทึกพฤติกรรมของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน 2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงจุดเด่นและจุดที่ควร

ปรับปรุงจากทุกๆ ด้าน 3) ทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีมุมมองที่ตรงกัน 4) ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาจากผลสะท้อนของคนอื่น 5) ทำให้ลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล 6) กระตุ้นให้ทุกคนในองค์กรเกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา 7) ทำให้มองเห็นภาพของพฤติกรรมที่แท้จริงได้ชัดเจนขึ้น

กล่าวโดยสรุป การเลือกแบบประเมินผลงานมีหลายวิธีซึ่งมีข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน วิธีการดังกล่าวจะใช้ได้เหมาะสมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและวัตถุประสงค์ที่จะประเมิน แต่ควรเป็นการประเมินที่มุ่งเน้นไปที่การประเมินพฤติกรรมในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การมีผลงานที่ดีตามมา วิธีที่มีผู้นิยมนำไปใช้ คือ การให้คะแนนโดยตรงแบบสเกล (จุฑาทิพย์ ภารพ, 2547) และในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เลือกใช้แบบสเกลให้คะแนน จากการสังเกตพฤติกรรม เนื่องจากเป็นการศึกษาสมรรถนะขั้นต้นของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินและเป็นวิธีที่สะดวกและสามารถบอกถึงระดับของสมรรถนะได้

ผู้ประเมินสมรรถนะ

สุภารัตน์ ลิ้มปะพันธุ์ และคณะ (2549) กล่าวถึง ผู้ที่ควรเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินผล ไว้ดังนี้

1. ประเมินโดยหัวหน้างานโดยตรง การประเมินของหัวหน้างานเป็นสิ่งสำคัญในระบบการประเมิน
2. การใช้เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน เพื่อนร่วมงานสามารถทำการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคาดคะเนความสำเร็จในอนาคต แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ เพื่อนมักประเมินซึ่งกันและกันสูง
3. ประเมินโดยคณะกรรมการ คณะกรรมการเหล่านี้มักประกอบด้วยหัวหน้างานขั้นต้นของพนักงาน และหัวหน้างานคนอื่นๆ อีก 3-4 คน
4. การประเมินตนเอง บางครั้งอาจใช้วิธีให้พนักงานประเมินตนเอง แต่อาจเกิดปัญหาคือ พนักงานมักประเมินตนเองสูงกว่าหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานประเมิน
5. ประเมินโดยลูกน้อง เรียกว่า การป้อนกลับสู่ระดับบน ช่วยให้ผู้บริหารที่ได้รับการป้อนกลับจากลูกน้องมองภาพของตนเองได้ดีขึ้น
6. การป้อนกลับจากทุกฝ่ายแบบรอบทิศ (360 degree feedback) ข้อมูลผลการปฏิบัติงานจะได้รับการรวบรวมทั้งหมดจากพนักงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง เพื่อน รวมทั้งลูกค้าภายใน ภายนอก การป้อนกลับมักใช้สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนา มากกว่าการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่ม

การประเมินที่มีผู้ประเมินจากหลายแหล่ง อนงค์พร พะวรรัมย์ (2546) สรุปข้อดีและข้อจำกัดจากผู้ประเมินดังนี้

1. การประเมินตนเอง มีข้อดีคือ ผู้ประเมินมีโอกาสประเมินตนเองทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและข้อมูลบางอย่างไม่มีใครทราบนอกจากตนเอง แต่ข้อเสียคือ ผู้ประเมินอาจจะเข้าข้างตนเอง จึงทำให้ผลที่ได้จากการประเมินค่อนข้างสูงกว่าความเป็นจริง และอาจมองข้ามปัญหาที่สำคัญบางประการของตนเองได้

2. เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน มีข้อดีคือ ผู้ประเมินมีความรู้ มีประสบการณ์ เช่นเดียวกับผู้ถูกประเมิน ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเปรียบเทียบผลการประเมินได้ แต่มีข้อเสียคือ เพื่อนร่วมงานบางครั้งไม่มีโอกาสเห็นพฤติกรรมการทำงานของผู้ถูกประเมินได้ตลอดเวลา ดังนั้นหากเกิดความลำเอียงและขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานผลการประเมินที่ได้อาจไม่ตรงกับความเป็นจริงและไม่มี ความยุติธรรมได้

3. ผู้บริหารเป็นผู้ประเมิน มีข้อดีคือ การที่ผู้บริหารไปสังเกตการปฏิบัติงานโดยตรงหรือทำหน้าที่ประเมินจะทำให้ตีความหมายข้อมูลที่ได้จากผู้อื่นได้ถูกต้องและกระจ่างขึ้น แต่ข้อเสียคือ ผู้บริหารอาจใช้ความชอบ ความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ไม่มีเวลา ขาดความรู้ ความเข้าใจในการประเมินที่เพียงพอ และขาดทักษะในการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน

สรุปได้ว่าการประเมินจากผู้ประเมินหลายแหล่ง หรือใช้ผู้ประเมินหลายคน โดยการอาศัยมุมมองของบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนั้น เป็นวิธีการประเมินที่ดีเพราะได้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องรอบด้าน ที่ได้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง เหมาะกับการนำมาใช้ในการประเมิน ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การประเมินโดยผู้ประเมินรอบด้านที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้างาน พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ประเมินตนเอง และผู้ร่วมงาน

ในการศึกษาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานตนเอง และผู้ร่วมงาน และนำผลการประเมินมากำหนดเป็นแนวทาง ในการพัฒนานุเคราะห์ จะใช้วิธีการประเมินเป็นการให้คะแนนแบบสเกล จากการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เนื่องจากการศึกษาสมรรถนะเชิงเทคนิคของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และเป็นวิธีที่สะดวก สามารถบอกถึงสมรรถนะได้ เลือกใช้แบบการประเมินผลโดยกลุ่ม โดยการใช้ผู้ประเมินผลหลายคน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เที่ยงตรง เกิดผลการประเมินที่มีความยุติธรรม มีคุณค่า และน่าเชื่อถือ โดยกลุ่มที่ 1 หัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง กลุ่มที่ 2 พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินประเมินตนเอง และกลุ่มที่ 3 ผู้ร่วมงานประเมิน โดยพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะประเมินซึ่งกันและกัน

บทบาทหน้าที่ของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน เป็นลักษณะงานที่ต้องการความเร่งด่วน จับใจ และถูกต้องเพราะผู้ป่วยมักมีปัญหา เร่งด่วนทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ อีกทั้งไม่ได้มีการเตรียมตัว เตรียมใจมาก่อน จึงทำให้มีความคาดหวังสูง ในด้านบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ฉะนั้นบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ จึงต้องเข้าใจถึงความต้องการ ผู้รับบริการ ฉะนั้นบทบาทการพยาบาลนอกจากจะต้องมีความรู้ทักษะความสามารถในการช่วยชีวิต และรอบรู้เทคนิคการให้บริการกรณีฉุกเฉิน ในทุกสถานการณ์แล้วพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินยังต้องมีพฤติกรรมบริการที่ดี ซึ่งจะสะท้อนถึงคุณภาพ และควมมีคุณค่าของวิชาชีพพยาบาลให้เป็นที่ประจักษ์อีกด้วย (อุบล ยี่เฮง, 2550)

การปฏิบัติการพยาบาลในห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หากปฏิบัติได้ตามบทบาทหน้าที่แล้ว จะทำให้เกิดผลสำเร็จด้วยความสามารถของพยาบาล และนำไปสู่สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของ เอลเบด และเคน (Uibed, I.C., & Klein, A.R. 1994) ได้กล่าวถึงบทบาท และหน้าที่ของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินไว้ดังนี้

1. พยาบาลผู้ทำหน้าที่คัดกรองผู้ป่วย (triage nurse) ซึ่งทำหน้าที่ในการประเมินผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว เมื่อผู้ป่วยมาถึงหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน บันทึกประวัติ อาการสำคัญ สัญญาณชีพ และข้อมูลอื่น นำมาลำดับความสำคัญให้การปฐมพยาบาล ตามความรุนแรงของโรค พร้อมทั้งเฝ้าระวังสังเกตอาการอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างปลอดภัย

2. พยาบาลผู้ดูแลผู้ป่วย (patient care nurse) ให้การดูแลผู้ป่วยอยู่ในสภาพที่เหมาะสม ทำการประเมินผู้ป่วยครั้งที่สอง (secondary assessment) เพื่อหาปัญหาและให้การพยาบาลร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง แล้วประเมินผลการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังมีการวางแผนประสานงานกับผู้ป่วยและญาติ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตาม กพ.กำหนด แบ่งไว้เป็น 3 ด้าน (สงศรี กิตติรักตระกูล, 2536) ได้แก่ ด้านบริหาร ด้านบริการ ด้านวิชาการ นอกจากนี้จากการศึกษาของ คิดดี (Kidd, P, 1987 อ้างถึงใน อรรถย ปิงวงสานุรักษ์, 2540) ได้ศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับลักษณะการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินพบว่า บทบาทหน้าที่ของพยาบาลมีทั้งแบบอิสระและไม่อิสระ การปฏิบัติงานมักพบกับความขัดแย้งอยู่เสมอ กิจกรรมการพยาบาลเป็นการดูแลและมีการทำงานกันเป็นทีมมีการติดต่อสื่อสารและเป็นงานที่ตื่นเต้นทำทนาย

สรุปบทบาทของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นลักษณะงานที่วิกฤตและเร่งด่วนต้องให้การช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีจากทีมพยาบาลตั้งแต่การคัดกรองประเมินสภาพปัญหาผู้ป่วย ตัดสินใจ

ให้การช่วยเหลือ รักษาพยาบาลและติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิดจนกระทั่งส่งต่อผู้ป่วยให้ทีมดูแลอย่างปลอดภัย พยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงต้องมีสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน จากบทบาทดังกล่าวนำไปสู่การกำหนดสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อไป

สมรรถนะพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นการพยาบาลเฉพาะทางสาขาหนึ่ง เป็นการจัดการพยาบาลเพื่อให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่ต้องการความช่วยเหลือแก้ไขปัญหายอย่างรีบด่วน ไม่อาจคาดเดาความรุนแรงของภาวะคุกคามชีวิต ที่จะเกิดตามมาได้ในทันที (สุดาพันธ์ ธัญจิรา, 2540) พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (emergency nurse) จึงต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ทุกรูปแบบทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ด้านการบริหารจัดการ และให้การพยาบาลผู้ป่วย รวมทั้งการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยให้เกิดความคล่องตัว และทำให้ผลการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ดารณี จามจุรี, 2537) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะต้องพัฒนาสมรรถนะของตนเอง โดยมีจุดเน้นการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินและวิกฤต ในลักษณะองค์รวม และประยุกต์ใช้ความรู้ ในการปฏิบัติการพยาบาล รวมทั้งประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยการประเมินวินิจฉัย วางแผนการพยาบาล นำไปสู่การปฏิบัติและประเมินผลในผู้ป่วยแต่ละราย (กองการพยาบาล, 2547)

รูธ อมิลี ลี (Ruth Emily Rea, 1987) ได้ศึกษาสมรรถนะการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (Emergency Nursing Competency) โดยศึกษาความรู้ ทักษะ และทัศนคติเชิงวิชาชีพ (Cognitive Ability, Technical skill, Professional Attitude) โดยสร้างรายการสมรรถนะทั้งสิ้น 342 รายการ โดยได้กล่าวถึงการประเมินอาการ การวินิจฉัยการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การประเมินผลการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในภาวะฉุกเฉิน 19 ระบบ ได้แก่ ช่องท้อง หัวใจและหลอดเลือด หู คอ จมูก สิ่งแวดล้อม ไบโหน้า อายุรศาสตร์ ศัลยศาสตร์ ระบบสืบพันธุ์ ระบบทางเดินปัสสาวะ ระบบประสาท สุนัขกรรม ตา กระดูกและข้อ จิตเวช จิตประสาท ระบบหายใจ ภาวะช็อก การบาดเจ็บผิวหนัง การปลูกถ่ายอวัยวะ และการได้รับสารพิษ พบว่ามีรายการสมรรถนะที่มีความสำคัญ 321 ข้อ

จากการศึกษาของอรทัย ปิงวงสานุรักษ์ (2540) ซึ่งศึกษาตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งได้ทำการรวบรวมรายการสมรรถนะของพยาบาล อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยทำการรวบรวมความคิดเห็น สนทนากลุ่ม และศึกษาเพิ่มเติมรวบรวมรายการสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ 124 รายการ แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ

1. สมรรถนะด้านการประเมินอาการ หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในการสามารถรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย การวิเคราะห์ข้อมูลและคาดคะเนสาเหตุของอาการเบื้องต้น

2. สมรรถนะด้านการวางแผนการพยาบาล หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยการระบุความผิดปกติ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น ของผู้รับบริการ โดยใช้กรอบแนวคิดของการพยาบาล รวมทั้งการจัดเตรียมผู้ป่วย กิจกรรมการพยาบาล อุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับการรักษาต่อไป

3. สมรรถนะด้านกิจกรรมการพยาบาล หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ถึงความสามารถ ทักษะในการกระทำกิจกรรม ทางด้านการรักษาพยาบาล ตาม แผนการรักษาของแพทย์ และแผนการพยาบาล

4. สมรรถนะด้านวิชาการ หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในความสามารถให้ความรู้ การศึกษาความรู้ทั้งในสาขาของงานและสาขาอื่น การใช้ ภาษาต่างประเทศ ในการสื่อความหมายกับผู้รับบริการ การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น รวมทั้งการ ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน

5. สมรรถนะด้านกฎหมายและจริยธรรม หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในการรักษาสิทธิของตนและผู้ป่วย ความรอบคอบในการบันทึก หลักฐานการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการตามควรแก่นุญชธรรม

6. สมรรถนะด้านการบริหาร หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินในการวางแผน การจัดระบบงาน การควบคุมทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ เครื่องใช้ให้เป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน การบริหารเป็นการนำเอาทรัพยากรการบริหาร ซึ่ง ประกอบด้วย คน งบประมาณ พัสดุ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร เพื่อปฏิบัติงานให้ บรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. สมรรถนะด้านลักษณะผู้นำ หมายถึง ทำที่การแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินในพฤติกรรมบริการที่ดี การปฏิบัติงาน โดยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความ สามารถชักจูง โน้มน้าวใจคน และสามารถปรับตัวกับสภาพงานที่เครียด หลากหลายปริมาณงาน ไม่นั่นนอน

ระบบสุขภาพแห่งชาติสำหรับสก็อตแลนด์ (National Health System for Scotland, 2002) ได้กำหนดสมรรถนะตามกรอบแนวคิดของการปฏิบัติงานพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไว้ 7 ด้าน คือ 1) การประเมินอาการ 2) การตัดสินใจ 3) ทักษะในการช่วยคืนชีพ 4) การบริหารจัดการ ผู้ป่วย 5) ระบบการดูแลสุขภาพผู้ป่วย 6) ภาวะผู้นำ 7) การดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บเฉพาะ

จากสมรรถนะดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเลือกองค์ประกอบของสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ ของอรทัย ปิงวงสานุรักษ์ (2540) นำมาเป็นกรอบในการประเมินสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ เพราะว่ารายการสมรรถนะสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ และนำมาจัดทำเป็นแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 7 ด้านดังนี้ คือ 1) สมรรถนะด้านการประเมินอาการ 2) สมรรถนะด้านการวางแผนการพยาบาล 3) สมรรถนะด้านการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลฉุกเฉินในภาวะวิกฤติ 4) สมรรถนะด้านวิชาการ 5) สมรรถนะด้านกฎหมายและจริยธรรม 6) สมรรถนะด้านบริหารจัดการการดูแลผู้ป่วย และ 7) สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นสมรรถนะเชิงเทคนิคของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดต่อการบริการ ซึ่งถ้าสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ด้านใดด้านหนึ่ง ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ก็ควรจะได้รับการพัฒนาด้วยวิธีการที่เหมาะสมต่อไป

สถานการณ์ที่เกี่ยวกับสมรรถนะในโรงพยาบาลอุดรดิตถ์

โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ เป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 563 เตียง มีวิสัยทัศน์ว่าเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นศูนย์กลางรับผู้ป่วยส่งต่อจากโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิและทุติยภูมิ ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้โรงพยาบาลอุดรดิตถ์มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ยังเป็นแหล่งฝึกบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล ได้เข้าโครงการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตามมาตรฐาน HA ตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 ปัจจุบันโรงพยาบาลอยู่ในระยะเตรียมความพร้อมเพื่อขอรับการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในปี พ.ศ.2550 นี้ โรงพยาบาลอุดรดิตถ์จึงมีการเตรียมนานุเคราะห์ให้มีสมรรถนะเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้มีความสามารถ เพิ่มคุณภาพบริการสู่มาตรฐาน HA ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงพยาบาล โรงพยาบาลอุดรดิตถ์จัดอบรมให้ความรู้บุคลากรทุกหน่วยงาน และให้ทุกหน่วยงานทบทวนหน้าที่เพื่อจัดทำสมรรถนะเฉพาะของตน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงสาธารณสุขที่ให้ทุกหน่วยงานมีสมรรถนะของตนเองภายใน พ.ศ.2550 และกลุ่มงานการพยาบาลมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในกลุ่มงาน โดยจัดอบรมให้ความรู้เพื่อเตรียมนานุเคราะห์ให้สอดคล้องกับสมรรถนะเฉพาะงานของหน่วยงานเพื่อรองรับการประเมินตามกรอบสมรรถนะในปี พ.ศ.2550 ตามนโยบายของโรงพยาบาลดังกล่าว

งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุและในโรงพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง รับไว้สังเกตอาการ บริการผ่าตัดเล็ก เป็นศูนย์รับแจ้ง

เหตุ และตั้งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัด บริการด้านคดีและนิติเวช ตลอดจนเป็นหน่วยรับฝึกแพทย์ พยาบาล นักศึกษาเวชกิจฉุกเฉิน และนักเรียนฝึกทักษะก่อนเข้าสอบเรียน แพทย์ศาสตร์ศึกษา รวมถึงการสนับสนุนด้านการออกหน่วยปฐมพยาบาล และให้ความรู้ด้านการปฐมพยาบาล การช่วยฟื้นคืนชีพแก่ภาครัฐ และเอกชน ให้บริการผู้ป่วยเฉลี่ยวันละ 170 รายต่อวัน (งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2549) จากข้อมูลดังกล่าวผู้บริหารงาน ได้แก่ หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จะต้องมีการงานและทักษะสูงในการใช้กระบวนการบริหารที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด

งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ตอบสนองนโยบายการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมิน และรับรองคุณภาพในปี 2550 จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ) จึงดำเนินการบริหารจัดการเพื่อให้พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีสมรรถนะที่เหมาะสม ซึ่งสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่เหมาะสมจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติการให้การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตลอดจนจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พยาบาลมีสมรรถนะที่เหมาะสมดังนี้ จัดทำระเบียบปฏิบัติ เรื่อง แนวทางการคัดกรองผู้ป่วยกลุ่มอาการต่างๆ ได้แก่ กลุ่มอาการปวดท้อง กลุ่มอาการเจ็บหน้าอก หายใจเหนื่อย เป็นต้น (ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2550) ในด้านการวางแผนการพยาบาลได้จัดให้พยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีม จัดอบรมเกี่ยวกับการวางแผนปฏิบัติการพยาบาล, การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย (งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2546) ในด้านการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลหน่วยงานได้จัดอบรม, ฝึกทักษะด้านการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยอบรมทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นสูงให้กับพยาบาลวิชาชีพทุกคน (โครงการพัฒนาทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นสูง, 2550) จัดทำแนวทางการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เรื่อง แนวทางการดูแลผู้ป่วย กล้ามเนื้อหัวใจเฉียบพลัน, แนวทางการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะ, แนวทางการดูแลผู้ป่วย Stroke, เป็นต้น (ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2550) ในด้านกฎหมายและจริยธรรม มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมจริยธรรมแห่งวิชาชีพโดยกำหนดเป็นมาตรฐานด้วยจริยธรรมและคุณธรรมของพยาบาล (กลุ่มงานพยาบาล, 2549) และจัดอบรมให้ความรู้ ด้านกฎหมายกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับจำนวน 8 รุ่น โดยวิทยากรจากสำนักงานอัยการจังหวัด อุดรดิตถ์ ปลุกฝังให้มีจิตสำนึกในการดูแลผู้ป่วยคุณภาพดี มีการพิทักษ์สิทธิ์ในการดูแลผู้ป่วย โดยจัดทำแนวทางพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วยให้ยึดถือปฏิบัติทุกหน่วยงาน และหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะก่อให้เกิดการฟ้องร้อง (ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2550) และในด้านวิชาการ จัดให้มีทีมวิชาการประจำหน่วยงาน โดยเน้นทักษะการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน การช่วยฟื้นคืนชีพให้ผู้ป่วยพ้นจาก

ภาวะวิกฤต และจัดให้บุคลากรพัฒนาการด้านความรู้ โดยทำแผนพัฒนาวิชาการหรือนวัตกรรมของหน่วยงาน จัดอบรมทั้งภายในและภายนอก สำหรับพยาบาลจบใหม่จะได้รับการปฐมนิเทศก่อนปฏิบัติงานประจำการ (งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2550) นอกจากนี้หน่วยงานยังเป็นสถานที่ปฏิบัติงานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านบริหารจัดการการดูแลผู้ป่วย จัดให้มีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีมในการดูแลผู้ป่วย สนับสนุนให้พยาบาลในหน่วยงานได้เข้ารับการอบรม ด้านบริหารจัดการการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้พยาบาลได้เข้ารับการอบรมด้านการบริหารงาน เช่น การอบรมการเข้าสู่การเป็นผู้ตรวจการนอกเวลาราชการแก่พยาบาลประจำการที่เตรียมเข้าสู่ตำแหน่งผู้ตรวจการต่อไป เป็นต้น

ในการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ยังไม่พบว่ามีผู้ทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินในประเทศไทย ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และผู้ร่วมงานโดยใช้ฐานแนวคิดจากตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ ของอรทัย ปิงวงศานุรักษ์ (2540) โดยมีองค์ประกอบสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 7 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านการประเมินอาการ 2) สมรรถนะด้านการวางแผนการพยาบาล 3) สมรรถนะด้านการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลฉุกเฉินในภาวะวิกฤติ 4) สมรรถนะด้านวิชาการ 5) สมรรถนะด้านกฎหมายและจริยธรรม 6) สมรรถนะด้านบริหารจัดการการดูแลผู้ป่วย และ 7) สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ สมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินทั้ง 7 ด้าน ผู้ศึกษานำไปสร้างแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ต่อไป