

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงองค์การใดๆ ได้นั้น บุคลากรในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมี “สมรรถนะ” ทั้งความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ แรงจูงใจ รวมไปถึงมีพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กันจึงจะส่งผลให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง ,2547) ในการกำหนดสมรรถนะของแต่ละวิชาชีพขึ้นอยู่กับความจำเป็นของวิชาชีพนั้นๆ ที่จะมีการดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เศรษฐกิจ สภาพการณ์ และความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ (เอกมล ชศบัวพิศ,2554) อย่างไรก็ตาม สมรรถนะของงานในแต่ละวิชาชีพรวมถึงวิชาชีพการพยาบาลก็ไม่ได้มีการกำหนดตายตัว ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละวิชาชีพ หรือแม้กระทั่งในวิชาชีพเดียวกัน ถ้าอยู่ต่างสภาพกันก็อาจมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันได้ตามแต่ละบริบทของโรงพยาบาลองค์ประกอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนภาคใต้ ศึกษาโดยชลธิชา ชาญสวัสดิ์ (2553) พบว่า ตัวประกอบที่สำคัญของสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนภาคใต้ มีจำนวน 10 ตัวประกอบ ได้แก่ 1)สมรรถนะด้านการพยาบาลฉุกเฉินและวิกฤต 2)สมรรถนะด้านการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ 3)สมรรถนะด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค 4)สมรรถนะด้านความรู้ ความสามารถในการใช้กระบวนการพยาบาล 5)สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ 6)สมรรถนะด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ 7)สมรรถนะด้านจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล 8)สมรรถนะด้านการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม 9)สมรรถนะด้านวิชาการ วิจัยและพัฒนา และ10)สมรรถนะด้านปฏิบัติการพยาบาลในชุมชน โรงพยาบาลชุมชนเป็นด่านแรกที่ดูแลรักษาผู้ป่วยในชุมชน และเป็นสถานที่แรกที่มีการส่งต่อจากหน่วยบริการปฐมภูมิ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ที่ปฏิบัติงานจึงต้องมีสมรรถนะดังที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อช่วยให้การรักษาพยาบาลเป็นบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น จากผลการศึกษาวิจัยยังพบว่า การปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีทั้งบทบาทที่พยาบาลสามารถทำได้โดยอิสระและบทบาทที่ต้องอยู่ภายใต้แผนการรักษา (วัชรวิรัตน์ เขื่อนเพชร, 2555) ดังนั้น พยาบาลจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแลรักษาผู้ป่วยบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ สามารถใช้ความรู้เฉพาะทางในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีสมรรถนะ 8 ด้าน ดังนี้ 1)สมรรถนะด้านการประเมินอาการและการคัดกรอง 2)

สมรรถนะด้านการช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ 3)สมรรถนะด้านการวินิจฉัยและตรวจรักษาโรคทั่วไป 4)สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลฉุกเฉิน 5)สมรรถนะด้านทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นสูง 6)สมรรถนะด้านการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินกลุ่มชนและภัยพิบัติ 7)สมรรถนะด้านการส่งรักษาต่อ และ 8)สมรรถนะด้านการบริหารจัดการในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ซึ่งบริบทของโรงพยาบาลชุมชนมีหลายหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานมีผู้รับบริการที่แตกต่างกันไป จำเป็นที่บุคลากรในแต่ละหน่วยงานจะต้องมีความรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพในงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ และยังต้องมีความรู้ในแผนกอื่น เมื่อมาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะที่นอกเหนือจากแผนกที่ปฏิบัติในช่วงเวลาราชการ

โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก (ระดับ First-Level Hospital F2) ขนาด 10 เตียงตามการขึ้นทะเบียนโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข แต่เปิดให้บริการจริงจำนวน 21 เตียง ตั้งอยู่บนพื้นที่หุบเขา ห่างจากโรงพยาบาลประจำจังหวัด 107 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาเดินทางโดยรถยนต์ประมาณ 2 ชั่วโมง เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นหัวหน้าหน่วยงาน และมีองค์การพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบระบบบริการพยาบาลของโรงพยาบาลและเครือข่ายสุขภาพ โดยมีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานทั้งสิ้น 17 คน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล พยาบาลระดับหัวหน้างาน 3 คน และพยาบาลระดับปฏิบัติการ 13 คน การปฏิบัติงานในเวลาราชการ (8.30-16.30 น.) พยาบาลวิชาชีพแต่ละคนจะปฏิบัติงานตามโครงสร้างที่กำหนดขององค์กรพยาบาล ทั้งหมด 6 งาน ได้แก่ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก งานการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดและวิสัญญีพยาบาล งานพยาบาลหน่วยควบคุมการติดเชื้อและงานจ่ายกลาง งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช งานการพยาบาลผู้ป่วยใน และงานการพยาบาลผู้คลอด (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลบ่อเกลือ ,2559) อย่างไรก็ตามเมื่อนอกเวลาราชการ (หลัง16.30-8.30 น ของวันถัดมา) พยาบาลวิชาชีพทุกคนในแต่ละแผนกของโรงพยาบาลต้องหมุนเวียนมาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของทั้ง 3 งาน ได้แก่ งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช งานการพยาบาลผู้ป่วยใน และงานการพยาบาลผู้คลอด เนื่องจากความจำกัดของบุคลากร ซึ่งบางครั้งพยาบาลในโรงพยาบาลอย่างเดียวก็นับว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ ต้องมีพยาบาลจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลอื่น มาปฏิบัติงานร่วมด้วย ดังนั้น หากโรงพยาบาลไม่มีการเตรียมสมรรถนะของพยาบาลทุกคนที่มาปฏิบัติงานนอกเวลาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาผู้ป่วยที่มาใช้บริการ อาจเกิดความเสี่ยงในการให้บริการพยาบาลได้ ซึ่งการที่พยาบาลวิชาชีพจะสามารถ

ปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในระดับที่ได้มาตรฐาน หรือเพียงพอที่จะสามารถให้การดูแลผู้รับบริการได้

จากข้อมูลสถิติของโรงพยาบาลบ่อเกลือ (งานศูนย์ข้อมูล โรงพยาบาลบ่อเกลือ,2559) พบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษานอกเวลาราชการมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มขึ้นเรื่อย ๆ จากปีงบประมาณ 2555-2559 พบว่า ในเวรบ่าย (16.30-00.30 น.) มีผู้มารับบริการ จำนวน 917 , 1,229 , 1,680 , 1,742 และ 1,715 ราย คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ ในเวรคึก (00.30-08.30 น.) มีผู้รับบริการ จำนวน 239, 402 , 432 , 278และ492 รายตามลำดับ จำนวนผู้มารับบริการนอกเวลา (เวรบ่าย-คึก) และ จำนวนของการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า (Referrals) ในเวรบ่าย (16.30-00.30 น.) มีผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อ จำนวน 42 , 72 , 60, 65 และ 65 ราย ตามลำดับ ในเวรคึก (00.30-08.30 น.) มีผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อจำนวน 15,11,21,5 และ13 ราย ตามลำดับ จากรายงานความเสี่ยง ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล ในช่วงเวลาดังกล่าว ที่ผ่านมา พบการใช้มาตรา 41 ในการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการรักษา มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้านทักษะการให้บริการ รวมไปถึงการรายงานความเสี่ยงด้านการบริหารยา (งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลบ่อเกลือ,2559) ซึ่งเมื่อนำเหตุการณ์ดังกล่าวมาทบทวน พบว่า ปัญหาส่วนหนึ่งเกิดขึ้นในช่วงนอกเวลาราชการที่ไม่มีพยาบาลวิชาชีพประจำแผนกนั้น ๆ ให้บริการผู้ป่วย และผู้ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการขาดความรู้ และทักษะในการให้บริการ อีกทั้งปัญหาที่พบยังมีความซับซ้อนมากขึ้น (งานคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลบ่อเกลือ,2558) ดังนั้น พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการนอกเวลาราชการ จึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะสอดคล้องกับสภาพปัญหาของผู้ป่วยที่มาใช้บริการนอกเวลาราชการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพ

จากปัญหาการที่พยาบาลวิชาชีพนอกแผนกต่างต้องมาอยู่เวรนอกเวลาราชการและมีผู้มาใช้บริการหลากหลายต่างจากแผนกจากเดิมที่ตนปฏิบัติงานอยู่ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดและมีการประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ แต่ยังขาดเครื่องมือสำหรับการประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลบ่อเกลือ จึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลา โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน มีคุณภาพ และค้นหาสมรรถนะส่วนที่ขาดเพื่อนำไปสู่แผนพัฒนารายบุคคลตามส่วนขาดแต่ละสมรรถนะต่อไป โดยนำแนวคิดของ McClelland (1981) ที่กำหนดสมรรถนะไว้ 3 รูปแบบ ได้แก่ 1)สมรรถนะหลัก (Core competency)

2)สมรรถนะเชิงวิชาชีพ (Professional competency) และ 3)สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) ผนวกกับแนวคิดของ Fey & Miltner (2000) ได้แบ่งสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพออกเป็น 3 ประเภทคือ 1)สมรรถนะด้านคลินิก (Core clinical competencies) 2)สมรรถนะที่เฉพาะหรือพิเศษ (Specialty competencies) และ3)สมรรถนะด้านการจัดการดูแลผู้ป่วย(Patient care management competencies) ซึ่งแนวคิดสมรรถนะของ McClelland และ Fey & Miltner ทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับสภาการพยาบาล (2552) จึงได้นำแนวคิดด้านสมรรถนะของสภาการพยาบาลมาผนวกในการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาล ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง จึงเป็นแนวคิดที่ผู้วิจัยเลือกใช้เพื่อการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะนอกเวลาราชการ

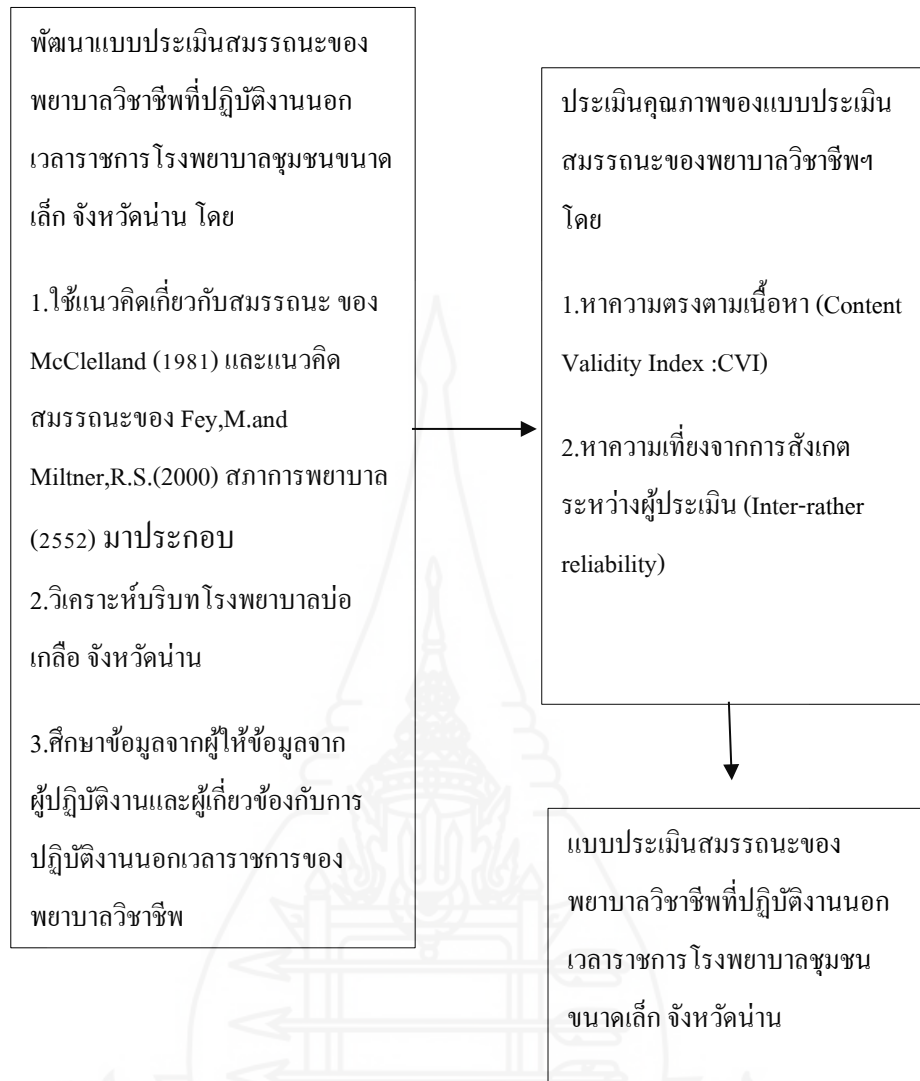
## 2. วัตถุประสงค์การทำวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่าน

2.2 เพื่อประเมินคุณภาพของแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการด้านความตรงและความเที่ยง

## 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษารั้ครั้งนี้ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพตามประกาศสภาการพยาบาล เรื่องสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ปี พ.ศ.2552 (สภาการพยาบาล,2552) และจากงานวิจัยที่ผ่านมาโดยนำมาเชื่อมโยงกับแนวคิดสมรรถนะของ McClelland (1981) และแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของ Fey & Miltner (2000) ร่วมกับการวิเคราะห์บริบทของโรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน และนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่าน โดยประชากรและผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1)ศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่าน โดยศึกษาผู้ให้บริการ (แพทย์ 2 ท่าน พยาบาลหัวหน้างาน 3 ท่าน และพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป 3 ท่าน) และผู้รับบริการ (ผู้ป่วย 5 ท่าน และผู้ดูแลผู้ป่วย 5 ท่าน) รวมจำนวน 18 ท่าน เพื่อสร้างแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพฯ 2)การตรวจสอบความตรงของแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน

นอกเวลาโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่าน โดยมีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่าน และ 3) การตรวจสอบความเที่ยงของแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่าน โดยหัวหน้างาน 2 ท่านเป็นผู้ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกของพยาบาลที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการจำนวน 5 ท่าน ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 6 เดือน ตั้งแต่ เมษายน 2560 ถึง กันยายน 2560

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลชุมชน** หมายถึง การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ที่ปฏิบัติงาน ณ แผนกงานการพยาบาลผู้คลอด งานการพยาบาลผู้ป่วยใน และงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ภายหลังจากเวลา 16.30น. – 08.30น. ของวันถัดไป

**สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลชุมชน** หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรู้ ทักษะและเจตคติในด้านการปฏิบัติการพยาบาลนอกเวลาราชการของพยาบาลวิชาชีพ ตามขอบเขตและหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง โดยสามารถสังเกตได้

**แบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ** หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัด ความรู้ ทักษะและเจตคติของพยาบาล ที่สอดคล้องและมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่าน โดยมีการวัดและประเมินผลจากการให้คะแนนแบบมาตราประมาณค่า (Rating scales) ตามพฤติกรรมที่แสดงออก

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้แบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จังหวัดน่านดังกล่าว ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินและกำหนดสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ

6.2 แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นสามารถเป็นต้นแบบให้องค์กรอื่น เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้ในบริบทของโรงพยาบาลในระดับเดียวกันต่อไปได้