

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในหลายด้านที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยได้มีการปรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการซึ่งกำลังดำเนินการอยู่ได้แยกจุดเน้นออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างให้เหมาะสม การเพิ่มขีดสมรรถนะของระบบราชการและตัวข้าราชการให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และเปิดระบบราชการสู่กระบวนการความเป็นประชาธิปไตยโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่องโดยยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคน เนื่องจากคนเป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนา ขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้และทักษะความสามารถ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ออนไลน์) จากการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนดังกล่าวส่งผลให้เกิดการปฏิรูประบบราชการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการแนวใหม่ในส่วนของการบริหารงานบุคคลโดยมองที่ทุนมนุษย์เป็นสำคัญภาวะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในส่วนของ ก.พ.ร. ได้มีวิสัยทัศน์ ที่จะพยายามเพิ่มขีดความสามารถของข้าราชการในสังกัดซึ่งกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเรื่องคนเป็นเรื่องที่ยากที่สุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และมีเป้าประสงค์หลัก คือ พัฒนาให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น ปรับบทบาท และภารกิจ ขกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง (ทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐกับการปฏิรูประบบราชการ, ออนไลน์) สำนักงาน ก.พ. จึงได้ร่วมกับบริษัทเฮย์กรุ๊ปได้จัดทำ Competency Model ของระบบราชการไทย จากข้อมูลหลายแหล่งด้วยกัน กล่าวคือ (1) การจัดทำ Competency Expert Panel Workshops จำนวน 16 ครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงานได้มาร่วมประชุมและให้ความเห็นเกี่ยวกับ Competency ที่

จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงในการทำงานของข้าราชการแต่ละท่านที่เข้าร่วมประชุมในครั้งนั้นด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์งานที่เรียกว่า Critical Incident (2) ข้อมูลจากแบบสำรวจลักษณะงานที่ส่งออกไปให้ข้าราชการตอบจำนวนกว่า 60,000 ชุดทั่วประเทศ และ(3) ข้อมูลจาก Hay's Worldwide Competency Database ของบริษัทเฮย์กรุ๊ป ซึ่งเป็นข้อมูล Competency Best Practice ขององค์การภาครัฐในต่างประเทศ ข้อมูลทั้งสามส่วนนี้เป็นที่มาของต้นแบบสมรรถนะ หรือ Competency Model สำหรับระบบราชการไทย การกำหนด ต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการพลเรือนไทยเพื่อสร้างแบบสมรรถนะให้ภาคราชการพลเรือนโดยเฉพาะสำหรับใช้ในการบริหารและการประเมินผลงานตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในระยะยาว ซึ่งในด้านแบบสมรรถนะประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ส่วนคือ (1) สมรรถนะหลักสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกกลุ่มงาน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม 5) ความร่วมแรงร่วมใจ และ (2) สมรรถนะประจำกลุ่มงานซึ่งแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นซึ่งความหมายของสมรรถนะตามที่บริษัทเฮย์กรุ๊ปได้ให้ไว้หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น จะเห็นได้ว่า สมรรถนะคือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ความรู้ ทักษะและความสามารถไม่ใช่ สมรรถนะบริษัทเฮย์กรุ๊ปแยกออกไว้ต่างหาก เนื่องจากความรู้ ทักษะและความสามารถต่างๆ นั้น กล่าวว่าเป็นสิ่งที่วัดได้ง่ายและตรงไปตรงมา ขณะที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ซับซ้อนกว่าและวัดได้ยาก การแยกสองส่วนออกจากกันจะทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ (รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม, ออนไลน์)

กระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งได้นำแนวคิดการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมาใช้ในการดำเนินตามทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรโดยมีการกำหนดสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพดังเช่นสมรรถนะเภสัชกรได้กำหนดได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในสายงานคือสมรรถนะหลัก จำแนกเป็น 1) การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม 5) ความร่วมแรงร่วมใจ สมรรถนะประจำสายงานเภสัชกรจำแนกเป็น 1) ความถูกต้องของงาน 2) ความเข้าใจผู้อื่น 3) ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ (สมรรถนะเภสัชกร, ออนไลน์) และสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพตามที่สภาการพยาบาลได้ประกาศเมื่อ 9 กันยายน 2552 เรื่อง สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพเป็นการกำหนดสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โดยให้ความหมายไว้ว่าสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ



หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และเจตคติของพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่จะทำให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามขอบเขตของวิชาชีพอย่างปลอดภัยมีความรับผิดชอบ เป็นผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม โดย สามารถแบ่งได้เป็น 8 ด้านได้แก่ 1) สมรรถนะด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย 2) สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ 4) สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ การจัดการ และการพัฒนาคุณภาพ 5) สมรรถนะด้านวิชาการ และการวิจัย 6) สมรรถนะด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ 7) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และ 8) สมรรถนะด้านสังคม (สภาพการพยาบาล, ออนไลน์)

#### ตารางที่ 1.1 สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย

| สมรรถนะ                               | ก.พ. | เกสัชกร | พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครพิงค์ |
|---------------------------------------|------|---------|--------------------------------|
| สมรรถนะหลัก                           |      |         |                                |
| ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ          |      |         |                                |
| 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์                  | √    | √       | √                              |
| 2. การบริการที่ดี                     | √    | √       | √                              |
| 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | √    | √       | √                              |
| 4. จริยธรรม                           | √    | √       | √                              |
| 5. ความร่วมแรงร่วมใจ                  | √    | √       | √                              |

#### ตารางที่ 1.2 สมรรถนะในระบบข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข

| สมรรถนะ                           | ก.พ. | เกสัชกร | พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครพิงค์ |
|-----------------------------------|------|---------|--------------------------------|
| สมรรถนะประจำกลุ่มงานด้านสาธารณสุข |      |         |                                |
| 1. การคิดวิเคราะห์                | √    | √       | √                              |
| 2. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์       | √    | √       | √                              |
| 3. การพัฒนาศักยภาพ                | √    | √       | √                              |

จากแนวคิดการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ในการดำเนินการตามทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรดังกล่าว โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ได้นำแนวคิดมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของพยาบาลวิชาชีพห้องคลอดโดยประเมินความสามารถของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องคลอดด้านความรู้ ทักษะเหมาะสมเพียงพอกับงานที่ปฏิบัติหรืองานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับใดและควรจะพัฒนาด้านใด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสามารถนิเทศหรือวิเคราะห์ความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพยาบาลตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและมอบหมายงานให้พยาบาลแต่ละบุคคลและแต่ละระดับได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในห้องคลอดและเป็นแนวทางในการพัฒนาในการพัฒนาสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ ผลจากการนำแนวคิดการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ในการดำเนินการตามทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องคลอดดังกล่าวพบว่าแบบประเมินสมรรถนะสามารถนำไปประเมินพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องคลอดเพื่อจัดระดับสมรรถนะได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการนิเทศงานและสอนการปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละบุคคล (สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพห้องคลอดโรงพยาบาลกาฬสินธุ์, ออนไลน์)

โรงพยาบาลนครพิงค์เป็นโรงพยาบาลทั่วไปประจำจังหวัดเชียงใหม่ ขนาด 519 เตียง มีบุคลากรจำนวน 1,618 คน โรงพยาบาลผ่านการรับรองกระบวนการพัฒนาคุณภาพและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (รายงานประจำปี 2552) กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลนครพิงค์มีภารกิจที่จะต้องตอบสนองวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลโดยมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยมีเป้าหมายสูงสุดที่ความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ การที่จะพัฒนาให้องค์กรเกิดความยั่งยืนพบว่าสิ่งสำคัญที่ต้องปรับปรุงคือการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคลคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรตระหนักและมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองทั้งทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นผู้ผลักดันให้เป้าหมายขององค์กรสู่ความสำเร็จ ในปี พ.ศ. 2548 โรงพยาบาลนครพิงค์จึงเริ่มมีการนำแนวคิดของสมรรถนะตามแนวทางของสำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือนมาปรับใช้โดยทำเกณฑ์การประเมินและนำไปใช้ในการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าตึก ปี 2548 โดยประเมินสมรรถนะนำมาจัดเรียงความสำคัญและสร้าง Competency Dictionary สำหรับกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลนครพิงค์ (การประเมินสมรรถนะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลนครพิงค์, ออนไลน์) หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์เป็นหน่วยงานหนึ่งให้บริการการรักษาพยาบาล ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยวิกฤตด้านอายุรกรรม และ



ผู้ป่วยที่ต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ เช่น ผู้ป่วยโรคหัวใจ, ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะการหายใจล้มเหลว, ผู้ป่วยโรคติดเชื้อในระบบต่างๆ ที่มีภาวะคุกคามต่อชีวิต เป็นต้น โดยสหสาขาวิชาชีพซึ่งประกอบด้วยแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และทีมพยาบาลที่ผ่านการอบรมเฉพาะทางผู้ป่วยวิกฤตและมีประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยหนักเป็นอย่างดี และได้รับการอบรมฝึกฝนเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยหนักผ่านการอบรมด้านการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานและขั้นสูงและการใช้เครื่องมืออุปกรณ์แพทย์ต่างๆ การบริการพยาบาลผู้ป่วยหนัก พยาบาลทุกคนทำงานโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยให้การดูแลทั้งด้านร่างกาย จิตใจรวมทั้งญาติ ผู้ป่วยด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถตลอด 24 ชั่วโมงจากนโยบายของโรงพยาบาลที่ให้มีการประเมินสมรรถนะและเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤตซึ่งมีภาระหน้าที่ที่ต้องดูแล ผู้ป่วยที่มีภาวะคุกคามต่อชีวิตจำเป็นต้องมีสมรรถนะในวิชาชีพ ในฐานะที่นักศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครพิงค์ได้มองเห็นความสำคัญของการมีสมรรถนะที่เหมาะสม จึงสนใจศึกษาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมโดยศึกษาจากกรอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลนครพิงค์ และประเมินสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพโดยหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อนร่วมงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้เพื่อผู้บริหารใช้ในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาของพยาบาลวิชาชีพอันจะส่งผลต่อเป้าหมายคุณภาพในการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาล นครพิงค์
3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะระบบที่แท้จริงกับระบบที่ถูกกำหนดของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์
4. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนามูลากรของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์

### 1.3 คำถามของการวิจัย

ระดับสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ อยู่ในระดับใดและแนวทางการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ควรเป็นอย่างไร

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ อำเภอแม่ริม จังหวัด เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์และเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม ทำการศึกษาดังแต่เดือน กรกฎาคม – ตุลาคม 2554

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์
- 2 . ทราบถึงระดับสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาล นครพิงค์
3. ทราบถึงแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์
- 4 . ทราบถึงความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะระบบที่แท้จริงกับระบบที่ถูกกำหนดของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์

### 1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป

สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่รับผิดชอบ

หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม ( Medical Intensive Care Unit ) หมายถึง หอผู้ป่วยที่ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยหนักทุกโรค ที่ต้องได้รับการรักษาด้วยเครื่องช่วยหายใจโดยการใส่เครื่องช่วยหายใจและใช้เครื่องช่วยหายใจ ผู้ป่วยหนักที่มีปัญหาของระบบหัวใจและหลอดเลือดที่ต้องได้รับการเฝ้าระวังและติดตามการเดินของหัวใจโดยเครื่องติดตามอัตราการเต้นของหัวใจ ดูแลผู้ป่วยที่มีปัญหาาระบบไหลเวียนโลหิตที่ต้องได้รับการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด ให้การรักษาพยาบาล



ผู้ป่วยที่มีอาการหรืออาการแสดงสัญญาณชีพอย่างรวดเร็วที่ต้องการการรักษาอย่างใกล้ชิดรวมทั้งการทำหัตถการพิเศษ การใช้เครื่องมือพิเศษประกอบการรักษาพยาบาล

**พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม** หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรหรือเทียบเท่าและได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 จากสภาการพยาบาลและมีประสบการณ์การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม อย่างน้อย 1 ปี

**สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และเจตคติของพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่จะทำให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามขอบเขตของวิชาชีพอย่างปลอดภัยมีความรับผิดชอบ เป็นผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

## 1.7 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**สมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม** หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และเจตคติของพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่จะทำให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม ได้ตามขอบเขตของวิชาชีพอย่างปลอดภัยมีความรับผิดชอบ เป็นผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมมีจำนวนทั้งหมด 5 สมรรถนะดังนี้

**การมุ่งผลสัมฤทธิ์** หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นอีกทั้งยังหมายรวมถึงการรังสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน มีทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะตามนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการทำงานให้ดีขึ้น ระดับที่3: แสดงสมรรถนะระดับที่2 และสามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับที่4 :แสดงสมรรถนะระดับที่3 และสามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่4 และสามารถตัดสินใจได้แม้มีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

**บริการที่ดี** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะตามนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1 : แสดงความเต็มใจให้บริการ ระดับที่2 : แสดงสมรรถนะระดับที่1 และสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ ระดับที่3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยเหลือไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ ระดับที่ 4 :

แสดงสมรรถนะระดับที่3 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่4 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

**การสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ** หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสังคม พัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะตามนัยอย่างชัดเจน ระดับที่ 1 :แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง ระดับที่2 : แสดงสมรรถนะระดับที่1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ระดับที่3: แสดงสมรรถนะระดับที่2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงาน ระดับที่4 :แสดงสมรรถนะระดับที่3 และศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ระดับที่5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

**การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม** หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการอีกทั้งเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มีทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะตามนัยอย่างชัดเจน ระดับที่ 1 : มีความซื่อสัตย์สุจริต ระดับที่2: แสดงสมรรถนะระดับที่1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ ระดับที่3 :แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ ระดับที่4 :แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง ระดับที่5 : แสดงสมรรถนะระดับที่4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

**ความร่วมมือร่วมใจ** หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมมีใจหัวหน้าที่ทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมมีทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะตามนัยอย่างชัดเจน ระดับที่ 1 : ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ระดับที่2: แสดงสมรรถนะระดับที่1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ระดับที่3 :แสดงสมรรถนะระดับที่2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกทีม ระดับที่4 : แสดงสมรรถนะระดับที่3 และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ