

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ประเมินโดยผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

2.1.2 ประเภทของสมรรถนะ

2.1.3 ประโยชน์ของสมรรถนะ

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

2.1.5 การประเมินสมรรถนะ

2.1.5.1 วิธีการประเมินสมรรถนะ

2.1.5.2 ผู้ประเมินสมรรถนะ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.3 สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ

2.4 จรรยาบรรณวิชาชีพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) ที่เกิดขึ้นในปี 1970 เป็นแนวคิดที่ได้จากการวิจัยของนักจิตวิทยา มหาวิทยาลัยฮาวาร์ดชื่อศาสตราจารย์เดวิด แมคคลีแลน (David C.mc Clelland) ซึ่งศึกษาคุณสมบัติและคุณลักษณะของนักธุรกิจและผู้บริหารระดับสูงที่ประสบความสำเร็จในองค์กรชั้นนำว่ามีคุณลักษณะอย่างไร จากการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพและการศึกษาที่ดีเด่นของบุคคลไม่ได้เป็นปัจจัยที่จะชี้วัดว่าบุคคลนั้นๆ จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเสมอไป การประสบความสำเร็จหากต้องประกอบด้วยคุณลักษณะอื่น

เช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น เดวิด แมคเคลิลเลนใช้โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ในการศึกษาสมรรถนะ โดยอธิบายบุคลิกลักษณะ (Characteristics) ของคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่มีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็งคือ ความรู้ ทักษะ ถือว่าเป็นส่วนที่แต่ละคนสามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ไม่ยากนักด้วยการศึกษาค้นคว้าและการฝึกฝนปฏิบัติซึ่งในส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียกว่า Hard Skills ในขณะที่องค์ประกอบส่วนที่เหลือคือ ทักษะคิด ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) รวมทั้งบุคลิกลักษณะประจำแต่ละบุคคล (Trait) และแรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล (Motive) เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ในส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียกว่า Soft Skills เช่นภาวะผู้นำ ความอดทนต่อความกดดัน เป็นต้น (สุกัญญา รัศมิโชติ, 2549)

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดของสมรรถนะมาใช้ในองค์กรบริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซิเมนต์ไทย ไทยธนาคาร และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นต้น ต่อมาได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนว่าจ้างบริษัท Hay Group เป็นที่ปรึกษา เรียกว่าเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Base Human Resource Development) โดยในระยะแรกได้ทดลองมาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูงและกำหนดสมรรถนะของข้าราชการในอนาคต การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนนำไปสู่การมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 ได้มีมติเห็นชอบกับแผนงานปฏิรูประบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน ตามแผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคลภายใต้แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทนภาครัฐใหม่ให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเพื่อประชาชน การปรับปรุงระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐ เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงภาพข้าราชการ ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาและใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผล ระบบบำนาญตำแหน่งค่าตอบแทนในภาครัฐที่ปรับปรุงใหม่นี้เป็นระบบที่มีการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานข้าราชการ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่คาดหวังจากข้าราชการ ในขณะเดียวกันก็ยังนำไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เช่น การสรรหา การคัดเลือกบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลได้แก่แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะ จินตภาพส่วนตน หรือบทบาททางสังคมหรือองค์ความรู้ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยที่สมรรถนะนี้เป็นคุณลักษณะที่มีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพหรือผลงานที่ดีเยี่ยมได้

แมคเคลลีแลนด์ (McClelland, 1993 อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548) ซึ่งจัดว่าเป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงในเรื่องนี้ ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะ (Competency) ไว้ว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) นักฝึกอบรมมืออาชีพของไทย ให้ความหมายว่าความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงานนั้นๆ ต้องการและสมรรถนะไม่ได้มองถึงพฤติกรรมเท่านั้นแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของบุคคล

เฮย์ส (Hayes, 1983: 4) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ นอกจากจะหมายถึงความสามารถในการทำงานแล้ว ยังประกอบไปด้วยความรู้ แรงขับ คุณลักษณะ บทบาททางสังคม และการมีทักษะเพื่อการทำงาน โดยที่องค์ประกอบของสมรรถนะต่างๆ เหล่านี้ ทำให้บุคคลมีการทำงานที่ได้ผลดีกว่าและสมบูรณ์มากกว่าบุคคลที่ไม่มีคุณลักษณะดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ คือกลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคลหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้ยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ

สำนักการพยาบาล (2548) ให้ความหมายสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของพยาบาลที่มีผลมาจากความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ต้องการให้มีเพื่อให้การปฏิบัติงานของพยาบาลบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและภารกิจขององค์กร

จากความหมายสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมถึงคุณลักษณะอื่นๆ เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะให้ความหมายของสมรรถนะหมายถึง พฤติกรรมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ที่เกิดจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ พยาบาลให้บรรลุเป้าหมายพันธกิจของหน่วยงานและทำให้เกิดคุณภาพบริการพยาบาล พหุติกรรมดังกล่าวสามารถวัดและประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการวางแผนการพัฒนาของแต่ละบุคคลได้

2.1.2 ประเภทของสมรรถนะ

การแบ่งประเภทของสมรรถนะมีหลายรูปแบบ แต่ประเภทของสมรรถนะที่สามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดสมรรถนะของพยาบาลได้ง่าย เมื่อทดลองใช้ในโรงพยาบาลต่างๆ แล้วได้ผลดีและเหมาะสมกับลักษณะงานของโรงพยาบาลคือ รูปแบบของแมคคิลเลนด (เพ็ญจันทร์ แสนประสานและคณะ, 2548) มีการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะหลักขององค์กรและของบุคคล
 ที่ทุกหน่วยงานต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร
 สมรรถนะหลักขององค์กรที่มีผู้กำหนดไว้ตามพันธกิจวิสัยทัศน์เช่นความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จการ
 คิดต่อ สื่อสาร การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับลูกค้า ความซื่อสัตย์สุจริต การคิดอย่าง
 เป็นระบบ การทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะเชิงวิชาชีพ (Professional Competency) เป็นสมรรถนะของบุคคลซึ่งจะกำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพ ว่าบุคคลในวิชาชีพนี้ควรมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะอย่างไร ตัวอย่างเช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ อดทนต่อความกดดัน การควบคุมตนเอง

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามลักษณะเฉพาะแต่ละกิจกรรม ในการปฏิบัติการพยาบาลมีกิจกรรมต่างๆ ที่สำคัญ และจำเป็นในวิชาชีพ ตัวอย่างเช่น ความคิดเชิงวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใส่ใจในเรื่องคุณภาพ ความชำนาญด้านเทคนิค

นรungskivith Saengthong (2547) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ (Competencies) ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัย ของคนในองค์กรโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะในงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะให้อันเห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้น สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลคนนั้น มีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) กล่าวว่า สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว

3. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกันสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กำหนดสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

2. สมรรถนะวิชาชีพ (Professional Competencies) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประเภทของสมรรถนะ อาจสรุปได้ว่า ประเภทของสมรรถนะสามารถแบ่งได้หลายแบบสามารถจำแนกตามความเข้าใจของกลยุทธ์องค์การ วัตถุประสงค์ และการปฏิบัติงานในปัจจุบันในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมตามความหมายของณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่แสดงถึงบุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัย ของคนในองค์กร โดยรวม เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น



สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	
ข้อมูลสมุดงานวิจัย	
วันที่.....	29 พ.ย. 2555
เลขทะเบียน.....	250743
เลขเรียกหนังสือ.....	

1.3 ประโยชน์ของสมรรถนะ

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2548) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. การคัดเลือก สรรหาบุคลากร โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีแรงจูงใจและมีคุณลักษณะแฝงลึกที่เหมาะสมกับงาน แล้วฝึกความรู้ความชำนาญที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งพบว่าวิธีการทำให้ประสิทธิภาพแก่หน่วยงานสูงกว่าองค์กรที่คัดเลือกบุคคลจากที่มีคะแนนในระดับดี
2. การเลื่อนขั้นเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญ (Promotion/Succession Planning) การประเมินผลงานเป็นการประเมินงานเป็นการประเมินอดีตที่ผ่านมา แต่การประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนเข้าสู่ตำแหน่งเป็นการมองในอนาคต ดังนั้นจึงต้องประเมินศักยภาพของความสามารถของบุคคลนั้น เมื่อเขาเผชิญความต้องการของสถานการณ์ในอนาคต
3. การพัฒนาบุคลากร (Training/Development and Career Patting) การประเมินบุคลากรโดยใช้กรอบความสามารถของงานที่เขาทำ หรือต้องทำในอนาคต จะทำให้ทราบว่าแต่ละคนมีความสามารถอะไร อยู่ในระดับไหน มีจุดอ่อนอะไร ที่ต้องการพัฒนา สามารถนำมาจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลได้ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม หรือแก้ปัญหาการพัฒนาบุคลากรที่ไม่ตรงกับเป้าหมาย
4. การจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ (Competency – Based Pay) ใช้ผลการประเมินความสามารถเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลมุ่งมั่นพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความสามารถที่สำคัญต่องานโดยให้รางวัลเมื่อเขาพัฒนาความสามารถที่พึงประสงค์ได้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะมีดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างกรอบแนวคิดพฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคิของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กร ได้ชัดเจน และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้
2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) โดยช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กร ได้ชัดเจน และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้
3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยนำมาใช้ในการคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) โดยคัดเลือกคนเข้าทำงานได้ถูกต้อง ใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบ การพัฒนาและการฝึกอบรม (Training & Development) การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง

(Promotion) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) การนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และบริหารผลตอบแทน (Compensation Competency)

กรมการแพทย์ (2548) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะไว้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ขององค์กรมาใช้ในการบริหารบุคคล
2. ช่วยในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างมีทิศทาง ถูกต้องตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ช่วยในการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน
4. ช่วยสนับสนุนตัวชี้วัดหลักของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
5. ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับความสามารถของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเรียนรู้
6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมสมรรถนะขององค์กรไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดเป็นสมรรถนะขององค์กรส่งผลดีในระยะยาว

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2549) กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะ มีดังนี้

1. องค์กรมีมาตรฐานกลางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องของการสรรหาบุคลากร การฝึกอบรม การนำไปพัฒนาระบบการประเมินผลงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการพัฒนาความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน
2. องค์กรสามารถลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสามารถที่ตอบสนองต่อภาระหน้าที่ขององค์กรเพื่อบรรลุผลสำเร็จ (Result) ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ตลอดจนการใช้เป็นเครื่องมือในการดึงศักยภาพที่ซ่อนเร้นของบุคคลให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (Positive) เพื่อพัฒนาผลผลิตของงาน (Performance) ให้สามารถแข่งขันได้
3. บุคลากรในองค์กรมีมาตรฐานในการประเมินจุดอ่อน จุดแข็งของตนเองและสามารถวางแผนการพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
4. เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรเข้าสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เนื่องจากจะเป็นเครื่องมือชี้้นำการพัฒนาความสามารถของบุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

จึงสรุปได้ว่าสมรรถนะมีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรและบุคลากรเอง หากบุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะที่เหมาะสมตามทิศทาง นโยบายขององค์กรและมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่องจะสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

แม็คคอร์มิก และอิลเจน (McCormick & Ilgen, 1985 อ้างใน เตือนใจ พิทยาวัฒนชัย, 2548) จัดหมวดหมู่ของปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถในการเรียนรู้ และปัจจัยด้านสถานการณ์ เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร ดังนั้นสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากจะสมมาจากความรู้ ทักษะ ประสบการณ์แล้ว ยังมีปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรม รวมถึงการมีผลต่อการรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ทักษะ และความสามารถของบุคคล ซึ่ง นารี แซ่อึ้ง (2543) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการศึกษาของ เตือนใจ พิทยาวัฒนชัย (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.2 วุฒิการศึกษา การศึกษาทำให้คนมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล ทำให้คนรู้จักวิธีการค้นหาข้อมูลข่าวสาร สามารถแปลความหมาย ตัดสินใจพิจารณาสิ่งต่างๆ ได้ถูกต้องมากขึ้น พยาบาลวิชาชีพทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนและได้รับใบประกอบวิชาชีพจากสภาการพยาบาลเท่านั้น จึงจะสามารถปฏิบัติงานด้านการพยาบาลได้ (สภาการพยาบาล, 2542) และพยาบาลวิชาชีพทุกคนเป็นผู้จบการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาและมีวุฒิการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่ง เตือนใจ พิทยาวัฒนชัย (2548) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่าวุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ประสบการณ์ ขึ้นกับระยะเวลาในการทำงาน ทำให้มีโอกาสเผชิญปัญหาและมีข้อมูลในการตัดสินใจและเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น ซึ่ง เบนเนอร์ (Benner, 1984) ได้แบ่งเกณฑ์การปฏิบัติงานตามการทำงานให้มีความสามารถ 5 ระดับ คือ 1) ระดับเริ่มต้นงานใหม่หมายถึง พยาบาลจบใหม่หรือผู้ที่ไม่มีพื้นฐานและประสบการณ์ 2) ระดับเริ่มต้นความก้าวหน้าหมายถึงผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน

มากกว่า 6 เดือน – 2 ปี 3) ระดับผู้มีความสามารถหมายถึงผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 2-3 ปี 4) ระดับผู้ชำนาญการหมายถึงผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 3-5 ปี 5) ระดับผู้เชี่ยวชาญหมายถึงผู้ที่มีประสบการณ์และพื้นฐานความรู้มากกว่า 5 ปี และนารี แซ่อึ้ง (2543) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการศึกษาของเดอนใจ พิตยวัฒน์ชัย (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กัญญา โตท่าโรง (2541) ศึกษาพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพ

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

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้มหาวิทยาลัย พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บรรยากาศองค์กรด้านการเปิดโอกาสให้เรียนรู้โดยการทดลอง ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย และด้านโครงสร้างองค์กร โดยร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 18.5 และการศึกษาของ นงนุช โอบะ (2545) เรื่ององค์ประกอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร การปกครองและการนิเทศ สภาพการทำงานและสวัสดิการ และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพทุกด้านและสมรรถนะโดยรวม

สรุปได้ว่า ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ล้วนมีผลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีสมรรถนะที่สูงหรือต่ำได้ ดังนั้นการจะพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ผู้บริหารควรตระหนักถึงทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินสมรรถนะ

การประเมินเป็นกระบวนการตัดสินใจ ดีค่า หากคุณค่าจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมและการปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ (นารี แซ่เอ็ง, 2543)

1.5 วิธีการประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน จึงต้องมีการตรวจสอบโดยการประเมินสมรรถนะ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีผู้กล่าวถึงการประเมินสมรรถนะว่ามีหลายวิธีดังนี้

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการประเมินโดยการสังเกตการปฏิบัติงานประจำวัน ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานได้ไม่มีข้อผิดพลาด สามารถสรุปได้ว่าเป็นผู้ที่มีสมรรถนะ โกพี (Gopee, 2000) กล่าวว่า การประเมินสมรรถนะด้วยวิธีการสังเกต นอกจากจะเป็นวิธีที่ผู้ประเมินได้เห็นสมรรถนะที่แท้จริงในขณะที่ปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินแล้ว ยังเป็นการพัฒนาการกระจายอำนาจในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และกระตุ้นให้พยาบาลมีความกระตือรือร้นแสวงหาสิ่งที่จะช่วยให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่การประเมินด้วยวิธีนี้อาจมีปัญหาที่เกิดจากผู้ทำการประเมินมีข้อจำกัดในด้านความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินวิจารณ์การปฏิบัติงานมากเกินไปและขาดการสนับสนุนอย่างเหมาะสม ส่วนพยาบาลผู้ถูกประเมินอาจมีความวิตกกังวลมากขึ้น ขาดความมั่นใจในตัวเองและไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ประเมิน อาจนำไปสู่ความขัดแย้งในหน่วยงานได้ นอกจากนี้การสังเกตขณะปฏิบัติงานเป็นการตรวจ สังเกตขณะปฏิบัติงานอยู่ มีการบันทึกอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ทำให้ทราบสถานการณ์ที่บุคลากรใช้แก้ปัญหาและตัดสินใจ ข้อดีคือผู้บังคับบัญชาสามารถทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากการบันทึก ทำให้การประเมินมีความถูกต้องเหมาะสม ข้อเสียคือผู้บังคับบัญชามักไม่ได้บันทึกไว้ ทำให้จำเหตุการณ์ไม่ได้เมื่อถึงเวลาประเมิน (อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิษฐ์, 2539)

2. การทดสอบสมรรถนะ (Competency Testing) เป็นการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ โดยการใช้แบบทดสอบ หรือมีการสาธิตให้ดูแล้วมอบหมายงานให้ทำ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ส่งเสริมสมรรถนะในการพยาบาลที่เหมาะสม ถูกต้องตามมาตรฐาน และเป็นข้อมูลในการประเมินการปฏิบัติการพยาบาล (Miller et al., 1998; Fey & Miltner, 2000)

3. การจำลองสถานการณ์ (Simulation) การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงาน บางครั้งไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากขาดโอกาสในการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานบางอย่างเช่น การดูแลผู้ที่เสียชีวิตแล้ว ดังนั้น การจำลองสถานการณ์จึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ยาก (Fey & Miltner, 2000) ค็อบ (Kob, 1997) กล่าวว่า การประเมินสมรรถนะโดยการจำลองสถานการณ์ ช่วยให้พยาบาลมีโอกาสดแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการตัดสินใจและด้านการให้บริการ แต่การประเมินด้วยวิธีนี้ ต้องมีการวางแผนการปฏิบัติและการประสานงานหลายด้าน ทั้งด้านบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการประเมิน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ เวลาตลอดจนค่าใช้จ่ายในการประเมิน ซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเช่นกัน

4. การประเมินตนเอง (Self-report) เป็นการประเมินของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ หรือความสามารถของตนเอง การประเมินวิธีนี้ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะต่อไป (Kelly-Thomas, 1998) การประเมินตนเองมีข้อดีคือ การได้มีโอกาสประเมินตนเองทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและข้อมูลบางอย่างไม่มีใครทราบนอกจากตัวเราเอง (อนงค์พร พะวรรัมย์, 2546) การประเมินตนเอง เป็นวิธีกระตุ้นให้ผู้ประเมินตระหนักถึงความซื่อสัตย์ต่อตนเอง การรับรู้ถึงข้อจำกัดหรือความต้องการการเรียนรู้ของตนเอง อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสบายใจแก่ผู้ประเมินอีกด้วย (Gopce, 2000) ข้อด้อยของการประเมินตนเองคือ อาจเกิดผลการประเมินค่อนข้างสูงกว่าความเป็นจริง และอาจมองข้ามปัญหาที่สำคัญบางประการของตนเองได้ (อนงค์พร พะวรรัมย์, 2546)

ผู้ประเมินสมรรถนะ

สมชาย หิรัญภิตติ (2542) กล่าวว่า บุคคลที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ประเมินโดยหัวหน้างานโดยตรง (Appraisal by Immediate Supervisor) การประเมินของหัวหน้างานเป็นสิ่งสำคัญในระบบการประเมิน ซึ่งอาจทำง่าย ๆ โดยหัวหน้างานที่ใกล้ชิดควรใช้การสังเกตในการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกน้อง และดูความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2. การใช้เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน (Using Peer Appraisals) เพื่อนร่วมงานสามารถทำการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคาดคะเนความสำเร็จในอนาคตแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเพื่อนมักประเมินซึ่งกันและกันและกันสูง

3. ประเมินโดยคณะกรรมการ (Rating Committees) หัวหน้าหน่วยงานจำนวนมากใช้คณะกรรมการในการประเมินพนักงาน คณะกรรมการเหล่านี้มักประกอบด้วยหัวหน้างานขั้นต้นของพนักงาน และหัวหน้างานคนอื่นๆ อีก 3-4 คน

4. การประเมินตนเอง (Self-Rating) บางครั้งอาจใช้วิธีให้พนักงานประเมินตนเอง แต่อาจเกิดปัญหาคือพนักงานมักประเมินตนเองสูงกว่าหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

5. ประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา (Appraisal by Subordinates) ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานให้ลูกน้องเป็นผู้ประเมินหัวหน้างานของตนเองเรียกว่าการป้อนกลับสู่ระดับบน (upward feedback) การประเมินผู้บริหารด้วยวิธีนี้มีคุณค่ามากเพราะจะสามารถใช้สำหรับการพัฒนาการทำงานของผู้บริหาร และผู้บริหารที่ได้รับการป้อนกลับจากลูกน้องจะสามารถมองภาพของตนเองได้ดีขึ้น

6. การป้อนกลับจากทุกฝ่ายแบบรอบทิศ (360 Degree Feedback) ข้อมูลผลการปฏิบัติงานจะได้รับการรวบรวมทั้งหมดจากพนักงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง เพื่อน รวมทั้งลูกค้าภายในและภายนอก การป้อนกลับมักใช้สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนา มากกว่าการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งการป้อนกลับจะใช้วิธีถามคำถามแบบสำรวจ แต่ละบุคคล และควรมีระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรวบรวม การป้อนกลับข้อมูลเหล่านี้เข้าสู่รายงานของแต่ละบุคคล เพื่อจัดเตรียมและนำเสนอต่อบุคคลที่จะทำการประเมินระดับคะแนนการประเมินสมรรถนะ ผู้ประเมินอาจใช้วิธีการประเมินได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาว่าเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและสิ่งที่ต้องการจากการประเมิน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยประเมินสมรรถนะของพยาบาลหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมโดยใช้ การประเมินโดยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและแบบประเมินตนเอง เพื่อนำผลจากการศึกษามาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การที่จะพยายามเพิ่มขีดความสามารถของข้าราชการในสังกัดซึ่งกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการพัฒนาบุคลากร (Human Resources Development) ไว้ว่า การบริหารบุคลากรที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบหรือฟังก์ชันหลัก ๆ ของการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากผู้บริหารรวมถึงนักบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บางคนยังเข้าใจผิดคิดว่าการพัฒนาบุคลากรก็คืองานฝึกอบรม โดยมีหน่วยงานบุคคลทำหน้าที่ในการจัดฝึกอบรม ติดตาม และประเมินผลความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันว่า องค์ประกอบของการพัฒนาบุคลากรมิใช่มีเพียงแค่การฝึกอบรมเท่านั้น พบว่ามีนักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษาถึงแนวคิดและองค์ประกอบของการพัฒนาบุคลากร ซึ่งหลักการพิจารณาถึงองค์ประกอบของการพัฒนาบุคลากรจากแนวคิดของ Jerry W. Gilley, Steven A. Eggland และ Ann Maycunich Gilley ในหนังสือ Principle of Human Resource Development แบ่งองค์ประกอบของ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้มิติทางด้านจุดเน้น (Focus) และมิติด้านผลลัพธ์ (Results) เป็นปัจจัยที่กำหนดกรอบการพัฒนา จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้การบริหารบุคลากร ในทุกๆ เรื่องประสบความสำเร็จก็คือ จิตความสามารถ (Competency) ที่องค์การหลายๆ แห่งมีการกำหนดขึ้น หรือองค์การหลายๆ แห่งมีแผนที่จะกำหนด จิตความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานขึ้นมาด้วยเช่นกัน ซึ่ง Competency ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือการบริหาร (Management Tools) ที่นำมาใช้ได้ทั้งการพัฒนารายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน การบริหารผลการดำเนินงาน และการพัฒนาองค์กร สำหรับในแง่มุมมองของการพัฒนารายบุคคล Competency จะถูกนำมาใช้เพื่อประเมินว่าพนักงานแต่ละคนมีจิตความสามารถใดที่เป็นจุดแข็ง (Strength) และจิตความสามารถใดที่เป็นจุดอ่อน (Weakness) โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องเลือกจิตความสามารถที่จะต้องพัฒนาว่าควรจะเป็นเรื่องใด หลังจากนั้นจึงกำหนดเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา ซึ่งเครื่องมือที่ผู้บริหารควรตระหนักถึงก็คือ เครื่องมือที่ใช้การฝึกอบรมในห้องเรียนเท่านั้น เครื่องมือการพัฒนาจิตความสามารถของพนักงานมีจำนวนมาก อาทิเช่น การสอนงาน (Coaching) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) การมอบหมายงานที่ยากและท้าทาย (Job Enrichment) การเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) การทำให้ดูเป็นตัวอย่าง (Job Shadowing) เป็นต้น

นอกจากนี้ Competency ยังถูกนำมาใช้ในเรื่องการพัฒนาสายอาชีพ นั่นก็คือ การกำหนดผังความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ไม่ใช่การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotion) เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ความก้าวหน้าในสายอาชีพจะรวมไปถึงการโอนย้ายงาน (Job Transfer) ซึ่ง Competency จะใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพร้อมว่าพนักงานคนนั้นมีศักยภาพเพียงพอที่จะเลื่อนตำแหน่งงานและโอนย้ายงานได้หรือไม่ และหากพนักงานมีจิตความสามารถไม่พร้อม สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องดำเนินการต่อ นั่นก็คือ การจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานเป็นรายบุคคล และนอกจากการจัดทำผังความก้าวหน้าในสายอาชีพแล้ว การจัดทำแผนพัฒนาคนเก่งและคนดี (Talent Management) ยังเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาสายอาชีพที่องค์การหลายแห่งเริ่มตระหนักถึงความสำคัญ และได้เริ่มสรรหาคนเก่งและคนดีในองค์กร เพื่อที่ว่าองค์กรจะได้หาวิธีการในการจูงใจและรักษามูลค่าเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุด ซึ่งบุคคลเหล่านี้ที่องค์กรได้มีการเตรียมให้เป็นผู้สืบทอดทายาทหรือผู้สืบทอดตำแหน่งงาน (Successors) สำหรับตำแหน่งงานระดับบริหารต่อไป

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญ ซึ่ง Competency จะถูกนำมาใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการวัดและประเมินผลการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน โดยการประเมินพฤติกรรมของพนักงานว่าพนักงานมีการแสดงออกในพฤติกรรมที่

ผู้บังคับบัญชาคาดหวังมากน้อยแค่ไหนบ้าง ระดับการประเมินนั้นจะเน้นไปที่การประเมินความถี่หรือความบ่อยครั้งที่เกิดขึ้นของแต่ละพฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะรับรู้ถึงความถี่ในการแสดงพฤติกรรมของพนักงานได้ก็ต่อเมื่อผู้บังคับบัญชาจะต้องสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกเหตุการณ์หลักๆ (Critical Incidents) ที่สะท้อนถึงพฤติกรรมของพนักงานแต่ละครั้ง ด้วยการทำสมุดบันทึกพฤติกรรม ซึ่งภาครัฐมีการกำหนดให้ข้าราชการจัดทำสมุดบันทึกความดีราชการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นแบบอย่างที่ดีที่กระตุ้นให้องค์การอื่นๆ เริ่มมีการจัดทำสมุดบันทึกพฤติกรรมของพนักงาน ดังเช่นหน่วยงานราชการที่มีการนำมาใช้ปฏิบัติสำหรับองค์ประกอบสุดท้ายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การพัฒนาองค์การ (Organization Development) ที่เน้นการนำเครื่องมือด้านการบริหารบุคลากรมาใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์การ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การตามแบบอย่างที่คุณบริหารต้องการ ซึ่ง Competency จะถูกนำมาใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั่วทั้งองค์การแนวคิดของการพัฒนาองค์การถือได้ว่านางองค์ประกอบต่างๆ ของการพัฒนามูลฐานการเข้าด้วยกัน เนื่องจากองค์การจะพัฒนาไปได้นั้นก็ต่อเมื่อองค์การจะต้องมีการพัฒนาพนักงานแต่ละคนการรักษาวงเขาไว้ด้วยการพัฒนาสายอาชีพของพนักงานอย่างต่อเนื่องตลอดจนการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างคุณธรรมในการประเมินผลงาน

สรุปได้ว่าการพัฒนามูลฐานถือได้ว่าเป็นแผนงานที่สำคัญที่องค์การหลาย ๆ แห่งได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ธุรกิจขึ้นมาประเด็นอยู่ที่ว่าการมุ่งเน้นในแต่ละองค์ประกอบของแต่ละองค์การไม่เหมือนกันซึ่งงานที่สำคัญที่องค์การจะต้องคำนึงถึงก็คือ การวิเคราะห์ปัญหาว่าอะไรคือสิ่งที่องค์การต้องการ เพื่อที่ว่าองค์การจะได้มุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบของการพัฒนามูลฐานให้ถูกจุดและถูกที่

2.3 สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ

สภาการพยาบาลได้ประกาศสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพโดยกำหนดสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 เพื่อให้การบริการของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลการผดุงครรภ์ หรือการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองและพัฒนาอย่างต่อเนื่องอาศัย อำนาจตามความในมาตรา 22 (3) (ฐ) แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 สภาการพยาบาลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสภาการพยาบาลในการประชุมครั้งที่

4/2552 เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2552 จึงออกประกาศกำหนดสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพไว้ (สภากายาบาล, ออนไลน์) ดังต่อไปนี้

ความหมาย และ องค์ประกอบของสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และเจตคติของพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่จะทำให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามขอบเขตของวิชาชีพอย่างปลอดภัยมีความรับผิดชอบเป็นผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมโดยสามารถแบ่งได้เป็น 8 ด้านได้แก่

สมรรถนะด้านที่ 1 สมรรถนะด้านจริยธรรมจรรยาบรรณและกฎหมาย มีความรู้ความเข้าใจ ทฤษฎีและหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ศาสนาและวัฒนธรรมสิทธิมนุษยชน สิทธิผู้บริโภค สิทธิเด็ก สิทธิผู้ป่วย หลักกฎหมายทั่วไป กฎหมายว่าด้วยสุขภาพแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยสุขภาพจิต กฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กฎหมาย ว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาลและข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์รวมทั้งข้อบังคับของวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง มีจิตสำนึกทางจริยธรรม ตระหนักในคุณค่า ความเชื่อของตนเองและผู้อื่น มีความไวต่อประเด็นจริยธรรม และกฎหมาย มีความสามารถในการตัดสินใจเชิงจริยธรรม และประยุกต์สู่การปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม

1. ตระหนักในคุณค่า ความเชื่อของตนเองและผู้อื่น และไม่ใช้คุณค่า ความเชื่อของตนเองในการตัดสินผู้อื่น ให้การพยาบาลโดยแสดงออกถึงการเคารพในคุณค่า ความเชื่อ และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

2. ตระหนักในข้อจำกัดของสมรรถนะตนเอง ไม่เสี่ยงในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลเสียต่อผู้ใช้บริการและปรึกษาผู้รู้ที่เหมาะสมเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

3. แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการพยาบาลของตน

4. ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้และเข้าใจในสิทธิของตน

5. ปกป้องผู้ที่อยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการถูกละเมิดสิทธิ หรือได้รับการปฏิบัติที่ผิดหลักคุณธรรมจริยธรรม อย่างเหมาะสม

6. วิเคราะห์ประเด็นจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติการพยาบาลตัดสินใจเชิงจริยธรรมและดำเนินการได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งทางจริยธรรมและ/หรือกฎหมายที่ไม่ซับซ้อน

7. ปฏิบัติการพยาบาลโดยแสดงออกซึ่งความเมตตา กรุณาคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการจรรยาบรรณวิชาชีพ กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะด้านที่ 2 สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ บุคลากร แนวคิด ศาสตร์ทางการพยาบาล ศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ศิลปะการพยาบาล ในการปฏิบัติการพยาบาล ระดับพื้นฐาน เพื่อให้การพยาบาลแบบองค์รวมที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย โดยใช้ กระบวนการพยาบาล หลักฐานเชิงประจักษ์ จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และคำนึงถึงความเป็น ปึงเจกบุคคลในการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ดูแล ช่วยเหลือ และฟื้นฟูสภาพ แก่ผู้ให้บริการ ทุกกลุ่มวัย ทั้งผู้ที่อยู่ในภาวะสุขภาพดี ภาวะเสี่ยง เจ็บป่วยเฉียบพลัน ชุกเฉิน วิกฤติ และเรื้อรัง โดยเฉพาะการเจ็บป่วยที่เป็นปัญหาสำคัญของประเทศและชุมชน

1. ความรู้ความสามารถในการใช้กระบวนการพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการใช้ กระบวนการพยาบาลเพื่อให้การพยาบาลผู้ให้บริการทุกกลุ่มวัยทั้งผู้ที่มีสุขภาพดีภาวะเสี่ยงและ เจ็บป่วยเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและแก้ไขปัญหสุขภาพและความเจ็บป่วยที่สำคัญของประเทศ ได้อย่างเหมาะสม

1.1 ประเมินสภาพผู้ให้บริการ โดยใช้เทคนิควิธีการประเมินสภาพที่เหมาะสมกับ บุคคลวัฒนธรรมภาวะสุขภาพจากแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมและได้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการ พยาบาลอย่างเป็นองค์รวม (กาย จิต ปัญญา สังคม)

1.2 ประเมินปัจจัยเสี่ยงและปัจจัยที่ส่งเสริมสุขภาพทั้งปัจจัยด้านบุคคลสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพสิ่งแวดล้อมด้านสังคมวัฒนธรรม

1.3 วิเคราะห์ข้อมูล และวินิจฉัยการพยาบาลโดยใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ บน พื้นฐานของข้อมูล และหลักการวินิจฉัยการพยาบาลได้อย่างครบถ้วน

1.4 วางแผนการพยาบาลที่สอดคล้องกับข้อวินิจฉัยการพยาบาลโดยใช้ข้อมูลความรู้ เชิงประจักษ์กำหนดเป้าหมายผลลัพธ์ที่ชัดเจน ผู้ให้บริการ/ครอบครัว/ผู้ดูแลมีส่วนร่วมในการวาง แผนการพยาบาลอย่างเหมาะสม แผนการพยาบาลเป็นแผนที่มีความเป็นไปได้ มีความเฉพาะเจาะจง กับผู้ให้บริการ เหมาะสมกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม ของผู้ให้บริการ

1.5 ปฏิบัติการพยาบาลที่สอดคล้องกับข้อวินิจฉัยการพยาบาลและแผนการพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพยาบาล โดยใช้ศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง และ หลักฐานเชิงประจักษ์ใช้เทคนิควิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการมีความ เหมาะสมกับผู้ให้บริการและครอบครัวใช้หลักการส่งเสริมการดูแลตนเอง หลักความปลอดภัย ใช้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างเหมาะสม

1.6 ประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับเป้าหมาย/ผลลัพธ์ ทางการพยาบาลในระยะเวลาที่เหมาะสมตั้งแต่ผู้ให้บริการอยู่ในความดูแลจนกระทั่งการปฏิบัติการ พยาบาลบรรลุวัตถุประสงค์ หรือผู้ให้บริการสามารถดูแลตนเองได้

1.7 บันทึกทางการแพทย์พยาบาลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันตามกระบวนการพยาบาล

2. ความรู้ความสามารถในการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค มีความรู้ในหลักการ กลยุทธ์ และกลวิธีในการสร้างเสริมสุขภาพ การสร้างเสริมพลังอำนาจการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และสามารถดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพการป้องกันโรคและความเจ็บป่วยในผู้ใช้บริการทุกวัยทั้งสุขภาพคืออยู่ในภาวะเสี่ยงและเจ็บป่วยเพื่อให้สามารถดูแลและพึ่งตนเองได้ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน

2.1 ประเมินการเจริญเติบโตและพัฒนาการของบุคคลแต่ละวัย และครอบครัว โดยใช้กลวิธีที่เหมาะสม รวมทั้งการประเมินปัจจัยเสี่ยงต่อภาวะสุขภาพ วินิจฉัยภาวะสุขภาพ การเจริญเติบโตและพัฒนาการของบุคคลแต่ละวัยภาวะเสี่ยงต่อโรคและความเจ็บป่วยที่เป็นปัญหาของประเทศและวางแผนการสร้างเสริมสุขภาพบุคคลและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

2.2 ใช้หลักการสร้างเสริมสุขภาพหลักการทางสุขศึกษาหลักการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หลักการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในการเสริมสร้างพฤติกรรมสุขภาพที่สำคัญ เช่น พฤติกรรมการออกกำลังกายการรับประทานอาหาร การจัดการกับความเครียด เป็นต้น

2.3 ให้ภูมิคุ้มกันโรค ตามแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

2.4 ให้คำแนะนำในการเลี้ยงดูและส่งเสริมการเจริญเติบโตและพัฒนาการของเด็กปกติ

2.5 ประเมิน วินิจฉัย ครอบครัว กลุ่มคน ชุมชน โดยใช้เทคนิควิธีที่เหมาะสม และใช้กลวิธีการดำเนินการในชุมชน ในการสร้างความเข้มแข็งและสร้างความร่วมมือของชุมชนเพื่อดำเนินการลดปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพและสร้างกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพได้

2.6 วิเคราะห์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อนำมาใช้ในการป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพได้

2.7 จัดทำโครงการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและความเจ็บป่วย แก่ครอบครัว กลุ่มคน ชุมชน

3. ความรู้ความสามารถในการดูแลผู้เจ็บป่วยอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ในการตอบสนองของบุคคลและครอบครัวต่อการเจ็บป่วยทั้งทางด้านกาย จิต สังคมสามารถใช้หลักการบำบัดทางการพยาบาล ในการดูแลผู้ใช้บริการที่เจ็บป่วยเฉียบพลัน ชุกเฉิน วิกฤต และเรื้อรังที่ไม่ซับซ้อน อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่รับไว้ใน การดูแลจนกระทั่งผู้ใช้บริการและครอบครัวสามารถดูแลตนเองได้ หรือจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต หรือสามารถส่งต่อได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง เข้าใจบทบาทของตนเองในการจัดการสาธารณสุข

3.1 ประเมินภาวะสุขภาพ ภาวะเสี่ยง ความสามารถในการดูแลตนเอง วินิจฉัยการพยาบาลและปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยในภาวะเจ็บป่วยเฉียบพลัน ชุกเฉิน วิกฤติ และเรื้อรัง ได้อย่างปลอดภัย

3.2 ใช้หลักการและเทคโนโลยีการบำบัดทางการพยาบาล (Nursing Therapeutic Principles and Technology) ในการจัดการอาการ การดูแลความสุขสบาย การเฝ้าระวังและการป้องกันภาวะแทรกซ้อนการลุกลามของโรค และความพิการ รวมทั้งการส่งเสริมการฟื้นฟู ให้เหมาะสมกับความเจ็บป่วยและความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้ใช้บริการ

3.3 ใช้หลักการดูแลต่อเนื่อง หลักการดูแลสุขภาพที่บ้าน เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการและครอบครัวในการดูแลตนเองได้

3.4 ใช้หลักการดูแลแบบประคับประคอง (Palliative Care) ในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย ให้ผู้ป่วยตายอย่างสงบ และสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

3.5 วิเคราะห์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น แสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม มาใช้ในการดูแลผู้ใช้บริการที่มีความเจ็บป่วยได้อย่างเหมาะสม

4. ความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลครอบครัวและการผดุงครรภ์มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีครอบครัว การเปลี่ยนแปลงทางสรีระ จิตสังคม ของหญิงในระยะตั้งครรภ์ระยะคลอด ระยะหลังคลอด สามารถรับฝากครรภ์ คัดกรองภาวะเสี่ยง ทำคลอดปกติ ให้การพยาบาลมารดาทารกและครอบครัวในระยะหลังคลอด ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และให้บริการวางแผนครอบครัวได้

4.1 ใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลหญิงและครอบครัว ในระยะตั้งครรภ์ ระยะคลอดหลังคลอด และทารกแรกเกิด ทั้งในภาวะปกติ ภาวะเสี่ยง และภาวะแทรกซ้อน ให้เหมาะสมกับภาวะสุขภาพตามบริบทของผู้ใช้บริการและครอบครัว โดยประยุกต์ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

4.2 รับฝากครรภ์ คัดกรองภาวะเสี่ยง ภาวะแทรกซ้อน และส่งต่อได้อย่างเหมาะสม

4.3 ทำคลอดปกติได้ รู้วิธีการตัดและซ่อมแซมฝีเย็บ

4.4 ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 ช่วยเหลือแพทย์ในการทำสูติศาสตร์หัตถการ

4.6 ให้บริการวางแผนครอบครัวตามขอบเขตวิชาชีพ

4.7 สอน แนะนำ ให้คำปรึกษา เรื่องการมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย การเตรียมความพร้อมในการมีครอบครัว การเตรียมตัวเป็นบิดามารดา การเตรียมตัวเพื่อการคลอด และการปฏิบัติตนในทุกระยะของการตั้งครรภ์และการคลอด การดูแลทารกแรกเกิด

4.8 สร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างบิดา มารดา ทารก และครอบครัวในระยะตั้งครรภ์ ระยะคลอด และระยะหลังคลอด

5. หัตถการและ ทักษะ/เทคนิคการปฏิบัติการพยาบาลทั่วไปมีความรู้ความสามารถในปฏิบัติทักษะและเทคนิคการพยาบาลทั่วไป เพื่อให้การพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มวัย ทุกภาวะสุขภาพ เพื่อบรรเทาอาการ และแก้ไขปัญหาสุขภาพ

5.1 การปฏิบัติหัตถการตามข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้แก่ การทำแผล การตกแต่งบาดแผลการเย็บแผล การตัดไหม การผ่าฝีในตำแหน่งซึ่งไม่เป็นอันตรายต่ออวัยวะสำคัญของร่างกาย การถอดเล็บการจี้หูด หรือจี้ตาปลา การผ่าตัดเอาสิ่งแปลกปลอมที่อยู่ในตำแหน่งซึ่งไม่เป็นอันตรายต่ออวัยวะสำคัญของร่างกายออก โดยฉีดยาระงับความรู้สึกทางผิวหนัง การล้างตา

5.2 ทักษะและเทคนิคการปฏิบัติการพยาบาลทั่วไป ตามที่สภาการพยาบาลกำหนด
สมรรถนะด้านที่ 3 สมรรถนะด้าน คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เป็นตัวอย่างที่ดีด้านสุขภาพ แสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคล กาละ เทศะ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ แสดงความคิดเห็นด้วยความรู้ ความคิดเชิงวิเคราะห์เชื่อมั่นในตนเองอย่างมีเหตุผล

1. บุคลิกภาพเชิงวิชาชีพ

1.1 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือในฐานะพยาบาลผู้มีความรู้ความสามารถในการดูแลสุขภาพ

1.2 มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ มีวินัยในตนเอง

1.3 มีความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ และการใช้วิจารณ์ทางคลินิก (Clinical Judgment)

1.4 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ และได้แย้งด้วยเหตุผล

1.5 มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี และแสดงออกถึงความพยายามในการลดปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพของตนเอง

1.6 พฤติกรรมบริการโดยแสดงความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

1.7 มีความไวทางวัฒนธรรม และแสดงออกอย่างเหมาะสมกับความเป็นปัจเจกบุคคลวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ ผู้ร่วมงาน และชื่นชมผู้อื่น

1.8 ตระหนักในสิทธิ และหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ปกป้องสิทธิที่ควรได้รับ และรับผิดชอบในหน้าที่ตามขอบเขตวิชาชีพ

2. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

- 2.1 วิเคราะห์ และประเมินตนเอง รับฟังคำวิพากษ์ เพื่อพัฒนาตนเอง
- 2.2 แสวงหาโอกาสการพัฒนาตนเองในรูปแบบที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 ใฝ่รู้ ศึกษาหาความรู้ในการปฏิบัติการพยาบาล ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และนำความรู้มาประยุกต์ใช้ ในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ

3. มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพการพยาบาล

- 3.1 แสดงออกถึงความภูมิใจ มีอุดมการณ์ และศรัทธาในวิชาชีพ
- 3.2 เป็นสมาชิกองค์กรวิชาชีพ สนับสนุน ให้ความร่วมมือและร่วมกิจกรรมขององค์กร วิชาชีพ

3.3 มีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ และการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพ

3.4 รักษาประโยชน์ของส่วนรวม องค์กร และวิชาชีพ

สมรรถนะด้านที่ 4 สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ การจัดการ และการพัฒนาคุณภาพ
 มีความรู้ในทฤษฎีภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม ทฤษฎีการบริหารเบื้องต้น กระบวนการบริหารจัดการด้านสุขภาพ หลักการพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ การประกันคุณภาพและกระบวนการพัฒนาคุณภาพ สามารถใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ในทีมการพยาบาลและทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมได้ รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

1. ภาวะผู้นำ

- 1.1 มีคุณลักษณะของผู้นำ ใช้กลวิธีการนำ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
- 1.2 สามารถให้เหตุผล เพื่อโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีความคิดคล้อยตาม
- 1.3 สามารถจูงใจ เสริมแรง และสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน
- 1.4 มีความกล้าในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการและหน่วยงาน
- 1.5 แสวงหาการสนับสนุน ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้เกี่ยวข้อง
- 1.6 เจรจ่าต่อรองด้วยเหตุผล และประโยชน์ร่วมกันในสถานการณ์ที่ไม่ซับซ้อน
- 1.7 มีส่วนร่วมในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขององค์กร

2. การบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล

- 2.1 มีความรู้ และ สามารถบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 กำหนดเป้าหมายงานที่ได้รับมอบหมาย จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ และทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3 ประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงานของตน และหาแนวทางในการพัฒนางานให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

2.4 มีความรู้ มีเจตคติที่ดี มีความสามารถในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาล และของหน่วยงาน

2.5 สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูล ความรู้ และวิธีการที่เหมาะสม

3. การทำงานเป็นทีม

3.1 มีความรู้ในหลักการการทำงานเป็นทีม และ การสร้างทีมงาน

3.2 ปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกทีมการพยาบาล / ทีมสหวิชาชีพ และองค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยการให้ข้อมูล ความรู้ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3.3 ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมการพยาบาล/หัวหน้าเวร/หัวหน้าโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์งาน มอบหมายงาน ปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าทีม/หัวหน้าเวร /หัวหน้าโครงการ ในการประชุมปรึกษา การติดตามการปฏิบัติงานของสมาชิกทีม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้ข้อชี้แนะเพื่อป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.4 ร่วมรับผิดชอบการทำงานของทีมและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

4. การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4.1 จัดหา และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ พร้อมใช้

4.2 ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์และหลักวิชาการตามความจำเป็นและอย่างคุ้มค่ารวมทั้งป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

4.3 ประยุกต์ใช้วิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่คำนึงถึงต้นทุนและการเพิ่มมูลค่าในการปฏิบัติการพยาบาล

สมรรถนะด้านที่ 5 สมรรถนะด้านวิชาการและการวิจัย ตระหนักในความสำคัญของการทำวิจัยและการพัฒนาความรู้มีความรู้พื้นฐานในกระบวนการทำวิจัยและการจัดการความรู้การพิจารณาการใช้ประโยชน์จากความรู้เชิงประจักษ์ในการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ความรู้ กับทีมสุขภาพและสาธารณะ

1. ตระหนักถึงสิ่งที่ตนไม่รู้และมีคำถามที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การแสวงหาความรู้

2. สืบค้นความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม สรุปประเด็นความรู้จาก ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่ไม่ซับซ้อนและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

3. สรุปประเด็นความรู้จากประสบการณ์ของตนเองได้ และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้

4. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ในการปฏิบัติงาน กับผู้ร่วมงาน ผู้เกี่ยวข้อง ในการพัฒนา งาน และแก้ไข

ปัญหาในการปฏิบัติงาน

5. ให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ หน่วยงาน และ สังคม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้ถูกวิจัย และคำนึงถึงจรรยาบรรณนักวิจัย

6. ประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยในการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล

สมรรถนะด้านที่ 6 สมรรถนะด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ มีความรู้ และทักษะใน การติดต่อสื่อสาร การนำเสนอข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความตระหนักในความถูกต้องของการสื่อสารและการสร้าง ปฏิสัมพันธ์ตามบทบาทหน้าที่

1. การติดต่อสื่อสาร

1.1 สามารถฟังอย่างเข้าใจ(Empathic Listening) และสรุปประเด็นจากการฟัง ได้ อย่างถูกต้องชัดเจน

1.2 สามารถอ่านข้อมูล ความรู้ทางวิชาการ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และสรุป ประเด็นสำคัญ

1.3 เขียนเอกสารทางวิชาการภาษาไทยได้ถูกต้อง ตามหลักวิชาการและการอ้างอิงที่ เป็นสากล

1.4 สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ทางการพยาบาลและสุขภาพ แก่ผู้ใช้บริการ และผู้เกี่ยวข้อง โดยเลือกใช้ถ้อยคำ ภาษา และสื่อที่เหมาะสม

1.5 มีทักษะในการสื่อสารเชิงวิชาชีพ รวมทั้งการให้คำปรึกษา และการสร้าง บรรยากาศให้เกิดความ เชื่อถือ ในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพ

2. การสร้างสัมพันธภาพ

2.1 ยอมรับในความแตกต่างทางความคิด โดยแสดงออกด้วยภาษา ท่าทาง การ ให้ ข้อคิดเห็นที่เหมาะสม

2.2 มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้วยความเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล ด้วยความเสมอภาค

2.3 ให้และรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ตามศักยภาพและความเหมาะสม

2.4 มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในทีมสุขภาพและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามแนวปฏิบัติในสังคมนั้นๆ อย่างเหมาะสม

2.5 มีสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพอย่างเหมาะสม

สมรรถนะด้านที่ ๗ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โปรแกรมใช้งานพื้นฐานในการประมวลผล คำนวณ จัดเก็บและการนำเสนอ การใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล ความรู้ด้านสุขภาพและการพยาบาล ความรู้เรื่ององค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศด้านสุขภาพและการพยาบาล ระบบการจำแนกข้อมูลทางการพยาบาล และการนำสารสนเทศมาใช้ในการ บริหาร การปฏิบัติการพยาบาล การศึกษา และการวิจัย

1. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โปรแกรมการใช้งาน องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศด้านสุขภาพและการพยาบาล และระบบการจำแนกข้อมูลทางการพยาบาล

2. ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โปรแกรมวิเคราะห์พื้นฐาน โปรแกรมนำเสนองาน การประมวล จัดเก็บ และนำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร

3. ใช้เครือข่ายสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพและการพยาบาลและความรู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพและบุคคลทั่วไป

4. มีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลทางการพยาบาล

5. มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงาน

สมรรถนะด้านที่ 8 สมรรถนะด้านสังคม มีความรู้ในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารเพื่อการนำมาใช้ประโยชน์ ต่อการพัฒนาวิชาชีพและสังคม มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสุขภาพและสังคม สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม เพื่อดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

1. ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองอย่างสม่ำเสมอ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง

2. วิเคราะห์และประเมินข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง

3. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านสุขภาพของหน่วยงาน ท้องถิ่น ประเทศ และองค์กรวิชาชีพ



4. ปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม ยึดหลักปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
5. ดำรง ส่งเสริม ค่านิยม วัฒนธรรมของชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิถีชีวิตชุมชน มีวิจรรณญาณในการเลือกรับวัฒนธรรมที่หลากหลาย

2.4 จรรยาบรรณวิชาชีพ

จรรยาบรรณวิชาชีพสำหรับพยาบาลเป็นการประมวลหลักความประพฤติให้บุคคลในวิชาชีพยึดถือปฏิบัติ สมาคมพยาบาลแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Nurses Associations A.N.A.) ได้กำหนดสาระสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลไว้ดังนี้

1. พยาบาลพึงให้บริการพยาบาลด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยไม่จำกัด ในเรื่อง สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ คุณสมบัติเฉพาะกิจหรือสภาพปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย
2. พยาบาลพึงเคารพสิทธิส่วนตัวของผู้ป่วย โดยรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยไว้เป็นความลับ
3. พยาบาลพึงให้การปกป้องคุ้มครองแก่ผู้ป่วย สังคม ในกรณีที่มีการให้บริการสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยถูกกระทำการที่อาจเกิดจากความไม่รู้ ขาดศีลธรรม จริยธรรม หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายจากบุคคลหนึ่งบุคคลใด
4. พยาบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการตัดสินใจและให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยแต่ละราย
5. พยาบาลพึงดำรงไว้ซึ่งสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล
6. พยาบาลพึงตัดสินใจด้วยความรอบคอบถี่ถ้วน ใช้ข้อมูลสมรรถนะและคุณสมบัติอื่นๆ เป็นหลักในการขอคำปรึกษาหารือยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึง การมอบหมายกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้อื่นปฏิบัติ
7. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนในกิจกรรมการพัฒนาความรู้เชิงวิชาชีพ
8. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนในการพัฒนาวิชาชีพและส่งเสริมมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล
9. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมในการที่จะกำหนดและดำรงไว้ซึ่งสถานะภาพของการทำงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพสูง
10. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมในการปกป้อง คุ้มครอง สังคม จากการเสนอข้อมูลที่ผิด และดำรงไว้ซึ่งความสามัคคีในวิชาชีพ

11. พยาบาลพึงร่วมมือและเป็นเครือข่ายกับสมาชิกด้านสุขภาพอนามัยและบุคคลอื่นๆ ในสังคมเพื่อส่งเสริมชุมชนและสนองตอบความต้องการด้านสุขภาพอนามัยของสังคมสำหรับ สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ได้กำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคม พ.ศ. 2528 มุ่งเน้นให้ พยาบาลได้ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยกำหนดเป็นความรับผิดชอบต่อประชาชน

ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ต่อผู้ร่วมวิชาชีพและต่อตนเอง ดังนี้

1. ประกอบวิชาชีพด้วยความมีสติ ตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
2. ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ ศาสนา และสถานภาพของบุคคล

3. ละเว้นการปฏิบัติที่มีอคติ และการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน

4. พึงเก็บรักษาเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไว้เป็นความลับ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้นั้นหรือเมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

5. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการวินิจฉัยและการแก้ไข ปัญหาสุขภาพอนามัยอย่างเหมาะสมแก่สภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน

6. พึงป้องกันกษัยอันตรายอันจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อสังคมและประเทศชาติ

1. พึงประกอบกิจแห่งวิชาชีพให้สอดคล้องกับนโยบายอันยังประโยชน์แก่สาธารณชน

2. พึงรับผิดชอบต่อร่วมกับประชาชนในการริเริ่ม สนับสนุนกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสันติสุข และยกระดับคุณภาพชีวิต

3. พึงอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ

4. พึงประกอบวิชาชีพโดยมุ่งส่งเสริมความมั่นคงของชาติ ศาสนา และสถาบันกษัตริย์
จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อวิชาชีพ

1. พึงตระหนักและถือปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบตามหลักการแห่งวิชาชีพการ

พยาบาล

2. พัฒนาความรู้และวิธีปฏิบัติให้ได้มาตรฐานแห่งวิชาชีพ

3. พึงศรัทธาสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมแห่งวิชาชีพ

4. พึงสร้างและธำรงไว้ซึ่งสิทธิอันชอบธรรม ในการประกอบวิชาชีพการพยาบาล

5. พึงเผยแพร่ชื่อเสียงและคุณค่าแห่งวิชาชีพให้เป็นที่ปรากฏแก่สังคม

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพอื่น

1. ให้เกียรติ เคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมวิชาชีพและผู้อื่น

2. เห็นคุณค่าและยกย่องผู้มีความรู้ ความสามารถในศาสตร์สาขาต่างๆ

3. พึงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี กับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกวิชาชีพ
4. ยอมรับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และชักนำให้ประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกที่

ควร

5. พึงอำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติภารกิจอันชอบ

ธรรม

6. ละเว้นการส่งเสริมหรือปกป้องผู้ประพฤติดี เพื่อผลประโยชน์แห่งตนหรือผู้กระทำการนั้นๆ

จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลต่อตนเอง

1. ประพฤติตนและประกอบกิจแห่งวิชาชีพ โดยถูกต้องตามกฎหมาย
2. ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
3. ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในด้านการประกอบกิจแห่งวิชาชีพและ

ส่วนตัว

4. ใฝ่รู้พัฒนาแนวคิดให้กว้าง และยอมรับการเปลี่ยนแปลง
5. ประกอบกิจแห่งวิชาชีพด้วยความเต็มใจ และเต็มกำลังความสามารถ
6. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีสติ รอบรู้ เชื่อมมั่นและมีวิจารณญาณอันรอบคอบ

สรุปได้ว่าการพยาบาลเป็นการปฏิบัติโดยตรงต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม เป็นบริการในระดับสถาบันของสังคมดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง เป็นผู้ที่ไม่ไว้วางใจได้ มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติ มีจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นแนวทางในการประพฤติและปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของสังคมโดยรวม

โรงพยาบาลนครพิงค์ ได้นำแนวคิดของสมรรถนะมาใช้ในการดำเนินตามทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่องค์กรกำหนดขึ้น โดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนกลยุทธ์ขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนพึงมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร มีการกำหนดสมรรถนะหลักจำนวน 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย

สมรรถนะที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation) หมายถึง ความความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายความถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่มีผู้ใดทำมาก่อน

สมรรถนะที่ 2 การบริการที่ดี (Customer Service Orientation) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะที่ 3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Technical Expertise) หมายถึง การขวนขวาย สนใจ ใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะที่ 4 การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Concern for Order, Quality and Accuracy) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักให้บรรลุเป้าหมาย

สมรรถนะที่ 5 การทำงานเป็นทีม (Team and Cooperation) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม รับฟังความคิดเห็น ประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกทีมงาน สามารถเปลี่ยนความขัดแย้งเป็นการสร้างสรรค์เพื่อให้ทุกคนในทีมงานบรรลุจุดหมายเดียวกันแบบชนะทุกฝ่าย

การแบ่งระดับ Competency ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ได้จัดทำไว้ 5 ระดับดังนี้

1. ผู้เริ่มต้น (Novice) คำจำกัดความหมายถึง เป็นพยาบาลที่จบการศึกษาใหม่เริ่มปฏิบัติงานในวิชาชีพ 1-2 ปี ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานต้องอาศัยการชี้แนะจึงจะทำได้ ความสนใจจะมีเฉพาะสิ่งที่มองเห็นหรือจับต้องได้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นพื้นฐานได้ ลักษณะนี้สามารถพบได้กับพยาบาลผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนแต่มีการเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือย้ายที่ทำงานใหม่จึงมีสภาพเป็นผู้เริ่มต้นได้เช่นกัน

2. ผู้เรียนรู้ (Advance Beginner) คำจำกัดความหมายถึง เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติการพยาบาล 3-4 ปี และปฏิบัติงานในที่เดิมติดต่อกัน 2-3 ปี จะเรียนรู้จดจำประสบการณ์และสามารถมองประเด็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ยังไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาได้ ลักษณะการปฏิบัติงานยังไม่สอดคล้องกับความจำเป็นของผู้ป่วยการทำงานจะเกิดความมั่นใจต่อเมื่อมีผู้นิเทศ

3. ผู้ปฏิบัติ (Competent) คำจำกัดความหมายถึง เป็นพยาบาลผู้มีประสบการณ์ ปฏิบัติพยาบาล 5-7 ปี และปฏิบัติงานในที่เดิมติดต่อกัน 3-4 ปี จะมีการพัฒนามากขึ้น สามารถวางแผนในการให้การพยาบาลในระยะยาว และปฏิบัติงานตามแผน เริ่มแยกแยะออกว่าปัญหาใดควรให้ความ

สนใจ ปัญหาใดควรวางแผนเพราะไม่สำคัญ แต่ยังขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน และต้องการความช่วยเหลือในด้านการจัดการ เพื่อให้งานออกมาได้ผลดี และต้องการฝึกฝนในเรื่องการตัดสินใจ

4. ผู้ชำนาญ (Proficient) คำจำกัดความหมายถึง เป็นพยาบาลผู้มีประสบการณ์การพยาบาลติดต่อกัน 8-10 ปี มีความสามารถในการมองเห็นสถานการณ์ได้กว้างไกล เข้าใจปัญหาต่างๆ จากประสบการณ์ได้ดีขึ้นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่าต้องคำนึงถึงสิ่งใดบ้าง พยาบาลกลุ่มนี้สามารถชี้นำแพทย์ฝึกหัดที่มีประสบการณ์น้อย ในการปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ป่วยภาวะวิกฤตได้ นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการนำอภิปรายปัญหาของผู้ป่วยโดยดึงเอาสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นประเด็นของปัญหามาใช้เป็นประโยชน์ได้ดีขึ้น

5. ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) คำจำกัดความหมายถึง เป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลสูงกว่าระดับผู้ชำนาญเนื่องจากมีประสบการณ์มากมายทำให้สามารถคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยได้ แม้ไม่มีข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ปรากฏให้เห็นชัดเจน แต่เป็นสัญชาตญาณซึ่งเกิดขึ้นในคนที่มีประสบการณ์มาก และพบสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันมาก่อน ทำให้เชื่อมโยงความคิดและคาดการณ์ต่อไปได้ว่าอาจจะเกิดปัญหาอะไรตามมา พยาบาลกลุ่มนี้จะฝึกการตัดสินใจทางคลินิกได้ดีและรวดเร็ว จึงป้องกันและแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหากับผู้ป่วยได้ พยาบาลผู้เชี่ยวชาญจะเข้าใจและมองเห็นปัญหาของผู้ป่วยและญาติแตกต่างจากพยาบาลอื่นๆ สามารถบริหารจัดการ สอน ชี้แนะ รวมทั้งเป็นแบบอย่างแก่พยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยกว่าได้เป็นอย่างดี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุจิตรา ผ่องผดุง (2550) ได้ศึกษา สมรรถนะพยาบาลศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลอุดรดิตถ์พบว่า สมรรถนะของพยาบาลศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตนเอง และผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูงซึ่งผู้บริหารการพยาบาลสามารถนำผลการศึกษารั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ต่อไป

วารินทร์ โชติปฏิเวชกุล (2550) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะหลักพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่พบว่าสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ร่วมงานและตนเองอยู่ในระดับสูง และพยาบาลวิชาชีพประเมินสมรรถนะหลักของตนเองสูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ร่วมงานประเมินซึ่งผู้บริหารการพยาบาลสามารถนำผลการศึกษารั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในด้านการ

สร้างเสริมสุขภาพแก่บุคคล ครอบครัวและชุมชน และการใช้กระบวนการพยาบาลในการให้บริการพยาบาลอันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของบริการพยาบาลต่อไป

กันยาพร กาเซ็ง, นงนุช บุญยังและอังศุมา อภิชาติ (2551) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วภาคใต้พบว่าการพัฒนาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับสูง ส่วนการพัฒนาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้ที่รอรับการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และรอรับการรับรองคุณภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแสดงให้เห็นว่าการนำระบบคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพตามแนวทางของสถาบันและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจะเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อควบคุมให้เกิดคุณภาพอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ มีการพัฒนาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพตามขั้นตอนการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549) ได้จัดทำ Competency Model ของระบบราชการไทยร่วมกับบริษัทเฮย์กรุ๊ป จากข้อมูลหลายแหล่งด้วยกัน กล่าวคือ 1) การจัดทำ Competency Expert Panel Workshops จำนวน 16 ครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงานได้มาร่วมประชุมและให้ความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงในการทำงานของข้าราชการแต่ละท่านที่เข้าร่วมประชุมในครั้งนั้นด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์งานที่เรียกว่า Critical Incident 2) ข้อมูลจากแบบสำรวจลักษณะงานที่ส่งออกไปให้ข้าราชการตอบ จำนวนกว่า 60,000 ชุดทั่วประเทศ และ 3) ข้อมูลจาก Hay's Worldwide Competency Database ของบริษัทเฮย์กรุ๊ป ซึ่งเป็นข้อมูล Competency Best Practice ขององค์การภาครัฐในต่างประเทศ ข้อมูลทั้งสามส่วนนี้เป็นที่มาของต้นแบบสำหรับระบบราชการไทย โดยวัตถุประสงค์ของการกำหนดต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการพลเรือนไทย เพื่อสร้างแบบสมรรถนะ ให้ภาคราชการพลเรือนโดยเฉพาะสำหรับใช้ในการบริหารและประเมินผลงานตลอดจนพัฒนาศักยภาพในระยะยาว ซึ่งในด้านแบบสมรรถนะประกอบไปด้วย สมรรถนะ 2 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลักสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือน 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงานซึ่งแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มงาน

สิริรักษ์ เจริญศรีเมือง (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยคัดสรรกับสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์พบว่าสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์โดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย ด้านความคงสมดุทางสรีรวิทยาและการทำหน้าที่ของร่างกายผู้ป่วยและครอบครัวและจริยธรรมในการดูแลผู้ป่วยและด้านผลลัพธ์เกี่ยวกับระบบสุขภาพอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพยาบาลห้องผ่าตัดและการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพยาบาลในห้องผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดระดับต่ำ บรรยากาศองค์การโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดระดับต่ำ ด้านมาตรฐาน ด้านการสนับสนุน และด้านความยึดมั่นผูกพันมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบและด้านการยอมรับมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดระดับต่ำซึ่งจากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดได้ ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลห้องผ่าตัด

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะพบว่าการประเมินสมรรถนะและด้วยหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพที่มีการยึดมั่นต่อจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลจากการศึกษานำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

