

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา (Developmental Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากรอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ คือ 1) การจัดตั้งทีมงานระบบสมรรถนะ 2) กำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) การพัฒนารายการสมรรถนะเบื้องต้น 4) การให้ความหมายสมรรถนะแต่ละสมรรถนะพร้อมกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถของแต่ละสมรรถนะนั้น 5) การพัฒนากรอบสมรรถนะแรกเริ่ม 6) การตรวจสอบกรอบสมรรถนะที่ได้ 7) การปรับรูปแบบสมรรถนะอย่างละเอียด เพื่อให้ได้กรอบสมรรถนะที่ดี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) กลุ่มทีมงานระบบสมรรถนะ เป็นผู้ที่ทำงานด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และเป็นบุคลากรในหน่วยงานที่มีความเข้าใจระบบการทำงาน และเป็นผู้มีอำนาจในควบคุมดูแลหน่วยงาน จำนวน 5 คน คือ หัวหน้างานหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม, หัวหน้างานหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม, หัวหน้างานหอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรม, หัวหน้างานหอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมประสาท และพยาบาลอาวุโสด้านการดูแลผู้ป่วยวิกฤต 2) กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานหน้าที่ในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวนทั้งหมด 10 คน และ 3) กลุ่มผู้บริหารและบุคลากรที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดสมรรถนะ จำนวน 3 คน คือ อายุรแพทย์เฉพาะทางผู้ป่วยวิกฤต, หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล, หัวหน้าหอผู้ป่วยวิกฤตทารกแรกเกิด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 1) แบบบันทึกรายการสมรรถนะ 2) แนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์กลุ่มพยาบาลวิชาชีพในการประชุมกลุ่ม 3) แบบประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม สำหรับผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะ และ 4) เครื่องบันทึกเสียง โดยมีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดการพัฒนากรอบสมรรถนะของดรากานิดิส และ เมนต์แซส (Draganidis & Mentzas, 2006) 7 ขั้นตอนดังนี้ 1) การจัดตั้งทีมงานระบบสมรรถนะ 2) กำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) การพัฒนารายการสมรรถนะ

เบื้องต้น โดยทีมงานระบบสมรรถนะ 4) การให้ความหมายแต่ละสมรรถนะพร้อมกำหนดพฤติกรรม บ่งชี้ความสามารถของแต่ละสมรรถนะ โดยการประชุมกลุ่ม 5) การพัฒนากรอบสมรรถนะแรกเริ่ม โดยทีมงานระบบสมรรถนะ 6) การตรวจสอบกรอบสมรรถนะที่ได้ โดยการประชุมกลุ่มหรือสัมภาษณ์ ของผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะ และ 7) การปรับปรุงแบบสมรรถนะอย่างละเอียด

### ผลการศึกษาพบว่า

กรอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก จำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งสม ความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะตามหน้าที่จำนวน 6 สมรรถนะ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์กรรวม การพัฒนาศักยภาพคน การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจ ผู้อื่น และความมั่นใจในตนเอง ซึ่งในแต่ละสมรรถนะจะประกอบด้วย คำอธิบายระดับความสามารถ ของสมรรถนะ 5 ระดับ และพฤติกรรมบ่งชี้ มีทั้งหมดจำนวน 153 ข้อ โดยจำแนกเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ สมรรถนะหลักจำนวน 92 ข้อ และ พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะตามหน้าที่จำนวน 61 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 22 ข้อ ได้แก่ การตรงต่อเวลา และทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน กำหนด อดทนขยันหมั่นเพียรและเอาใจใส่ในการทำงาน ประเมินความถูกต้องและดูแลผู้ป่วยให้ ได้รับสิ่งต่าง ๆ ตามแผนการรักษา ตั้งใจทำงานประจำวันของตนและงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบ ผลสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ กำหนดวิธีปฏิบัติงานตามลำดับที่สอดคล้องกับเป้าหมายและเกิดผลลัพธ์ที่ กำหนดได้ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอนตามเป้าหมายและตามผลลัพธ์ที่กำหนด มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ประเมินผู้ป่วยเป็น ระยะๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลและปรับปรุงแผนการพยาบาลให้ได้ผล ตามเป้าหมาย ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด กำหนดแผนการปฏิบัติ (Action Plan) ที่นำไปสู่การ พัฒนาคุณภาพการทำงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงรูปแบบและ วิธีการที่ทำให้ทำงานได้ ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น กำหนด ผลลัพธ์ทางการพยาบาลของหน่วยงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามระบบการประกันสุขภาพ ติดตาม และประเมินผลความสำเร็จการทำงานในแต่ละช่วงเวลาหรือแต่ละเวรอย่างต่อเนื่อง ควบคุมสถานการณ์ และการดูแลในภาวะวิกฤตให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลการ ปฏิบัติงานที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานและดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัดเจน สนใจเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ

และนำสิ่งที่เรียนรู้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น พัฒนาระบบ ขั้นตอน รูปแบบ และวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่กำหนด อย่างโดดเด่นหรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน ศึกษาวิจัยด้านสุขภาพให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติและการจัดการด้านสุขภาพ บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานที่วางแผนไว้ บริหารจัดการทรัพยากรทุกประเภทให้ได้ผลงานในระดับที่เป็นเลิศ สนับสนุน และส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2. สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ ให้บริการที่เป็นมิตรสุขภาพ แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการก่อนเสมอ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีบุคลิก สีหน้า ท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ให้ความเอื้ออาทรกับผู้รับบริการทุกคน ในทุกโอกาสตามความเหมาะสม และมีสัมพันธภาพที่ดีอย่างเสมอภาค ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น มีความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ การรักษาและการพยาบาล ได้ถูกต้องตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่อคำถาม หรือข้อสงสัยในการบริการสุขภาพ รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ แจ่มแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ รวมถึงทราบความต้องการของผู้รับบริการก่อนที่จะร้องขอ รับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อสงสัยจากลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจและแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้น ได้อย่างพึงพอใจ ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติการพยาบาลในการให้บริการการพยาบาลแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหาซับซ้อน นำข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการมาพิจารณาและหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการพยาบาล ติดตามประเมินผลสำเร็จของการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการให้บริการการพยาบาลที่เป็นเลิศ วิเคราะห์ระบบการบริการการพยาบาลอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงการบริการการพยาบาลที่มุ่งตอบสนองความต้องการองค์รวมของผู้รับบริการ ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป มีการปรับปรุงกระบวนการและคุณภาพการบริการพยาบาลรวมทั้งการเพิ่มมูลค่าให้แก่การบริการพยาบาล มีความรอบรู้ ความก้าวหน้าของการบริการการพยาบาล ในระดับสากล สามารถให้ความเห็นส่วนตัว โดยคำนึงถึงบริบทของผู้รับบริการ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ เข้าใจในความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือ ใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการบริการที่มีความยุ่งยากซับซ้อนส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

3. สมรรถนะหลักด้าน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ ใช้ความรู้ในการปฏิบัติการพยาบาลแบบองค์รวมในผู้รับบริการที่มีปัญหาไม่ซับซ้อน กระตือรือร้น สนใจ ใฝ่หาความรู้และฝึกฝน การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ประเมินอาการทั่วไป สัญญาณชีพ สัญญาณทางระบบประสาทและสมอง เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินความก้าวหน้าและความต้องการ บันทึกข้อมูลการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยที่ถูกต้อง ครบถ้วน วางแผนการพยาบาลที่สอดคล้องกับข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลทั้งในภาวะวิกฤตและต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน สืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือองค์ความรู้ใหม่ในสาขาของตนและสาขาที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสุขภาพ แสวงหาความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้นและตอบข้อซักถามจากผู้อื่น โดยอ้างอิงความรู้ที่ได้รับ รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง เข้ารับการฝึกทักษะเฉพาะทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับผู้อื่นในสาขาเฉพาะในวิชาชีพการพยาบาลและวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง สามารถแก้ไขปัญหที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานได้นำผลงานวิจัยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์กับความชำนาญเฉพาะด้านมาบูรณาการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำวิจัยด้วยตนเอง ผลงานวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้วนำไปสู่ความชำนาญเฉพาะเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านที่ตนเองมีความชำนาญเฉพาะ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานของตนเองกับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้ เป็นที่ปรึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัยที่สร้างผลสัมฤทธิ์ขององค์กร บริหารจัดการให้ ส่วนราชการนำเทคโนโลยีความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการความรู้ ได้รับการยกย่องชมเชยและได้รับรางวัลตามผลงาน

4. สมรรถนะหลักด้านจริยธรรม ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ รู้และปฏิบัติตามหน้าที่ได้ถูกต้องตามกฎหมาย พระราชบัญญัติวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ ระเบียบขององค์กรพยาบาลและโรงพยาบาล ให้การดูแลรักษาพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย ประกอบวิชาชีพด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน พุดและปฏิบัติหน้าที่ตามความเป็นจริงทั้งต่อหน้าและลับหลังต่อผู้ให้บริการและผู้ร่วมงาน รับผิดชอบผลการกระทำของตนเองต่อผู้ให้บริการและเพื่อนร่วมงาน แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ ปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีเหตุผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีของวิชาชีพการพยาบาล พึงกษผลประโยชน์ของผู้รับบริการในประเด็นที่มีผลต่อภาวะสุขภาพ ปฏิบัติการพยาบาลบนพื้นฐานการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีความกล้าที่จะปฏิเสธการกระทำที่เสี่ยงต่อผลประโยชน์ขัดแย้งและผิดต่อจรรยาบรรณ เป็นตัวแทนในการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ให้บริการ องค์กรพยาบาล โรงพยาบาลและประชาชาติ กล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็น

ธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ เป็นแบบอย่างของการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้อง ทั้งในหน้าที่การงานและส่วนตัว และยึดมั่นในหลักการความถูกต้องเพื่อการตัดสินใจที่เป็นธรรม

5. สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อสร้างความสำเร็จร่วมกัน ในทีม ผู้ผู้อื่นยินดีที่จะร่วมทำงานด้วย เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน การทำงานของ สมาชิกในทีมด้วยความเต็มใจ รายงานความก้าวหน้าของการทำงานของตนให้แก่สมาชิกทีมด้วยความ จริงใจ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ยืดหยุ่นเป้าหมายและความสำเร็จของงานโดยกลุ่ม ให้สมาชิกในทีม ทุกคนได้แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานของกลุ่ม ยกย่องและให้ กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ จัดให้มีการสื่อสารสาระของการดำเนินงานของกลุ่มในระหว่าง สมาชิกในทีมอย่างมีลายลักษณ์อักษร จัดวิธีการที่ทำให้ผู้ที่ทำงานประสบความสำเร็จได้แสดงให้ ชุมชนรับรู้ รักษาความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกัน ให้งานสำเร็จ สามารถเป็นผู้นำ ทีมและประสานความร่วมมือในทีมได้อย่างราบรื่น เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงถึง ความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว สร้างบรรยากาศให้เกิดการยอมรับในจุดเด่นและจุดอ่อนของกันและ กันในหน่วยงานอย่างเปิดเผย จัดการต่อข้อขัดแย้งอย่างเหมาะสม และสามารถทำงานร่วมกับทีมงาน อื่นภายนอกองค์กรหรือนำเสนอความสำเร็จของทีมงานต่อองค์กรภายนอกได้

6. สมรรถนะตามหน้าที่ด้านการคิดวิเคราะห์ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบต่อสุขภาพ โดยอธิบายด้วยแนวคิดและทฤษฎี ของวิชาชีพการพยาบาล วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลที่เร่งด่วนหรือไม่ เร่งด่วนได้อย่างต่อเนื่อง ระบุความสัมพันธ์ของเหตุผลในประเด็นและปัญหาจากสถานการณ์จริง ที่มี ผลกระทบต่อภาวะสุขภาพ ปรับปรุงแผนการพยาบาลให้สอดคล้องกับลำดับความสำคัญของปัญหา และความต้องการของผู้ป่วยในภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม สามารถวิเคราะห์ข้อดีและ ข้อเสียของแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ระบุความสัมพันธ์ของเหตุและผลในประเด็นปัญหาของ คุณภาพการบริหารการพยาบาล วิเคราะห์ผลกระทบต่อคุณภาพบริการการพยาบาลที่มีผลมาจากเหตุ แห่งประเด็นปัญหา จัดลำดับความสำคัญของผลกระทบต่อคุณภาพบริการการพยาบาล โดยใช้ แนวคิดทฤษฎีของวิชาชีพการพยาบาลและวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมี ส่วนร่วมในการวางแผนการพยาบาลเพื่อให้ครอบคลุมและเหมาะสม วิเคราะห์โอกาส ความเสี่ยงและ ผลประโยชน์ที่ได้รับของงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น เฝ้าระวังการทำงานของเครื่องมือพิเศษต่าง ๆ ให้ สามารถประทับประคองอวัยวะสำคัญของผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย จัดการเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป ตามแผน โดยควบคุมสถานการณ์และการดูแลภายใต้ภาวะวิกฤตให้ดำเนินการได้อย่างราบรื่น และ วิเคราะห์ระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลเพื่อการประกันคุณภาพการพยาบาลอย่าง ต่อเนื่อง

7. สมรรถนะตามหน้าที่ด้านการมองภาพองค์รวม ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ระบุผลลัพธ์ทางการพยาบาลเชิงคุณภาพที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการพยาบาล ใช้กระบวนการพยาบาลทุกขั้นตอนที่แสดงถึงการสังเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ ครอบครัว และชุมชนอย่างมีหลักฐาน สรุปข้อคิดจากการวิเคราะห์สถานการณ์จริงทางการพยาบาลด้วยการประชุมปรึกษาของกลุ่มบุคลากรทางการพยาบาล แสดงการใช้รูปแบบใหม่ในการปฏิบัติการพยาบาล ผู้ป่วยเฉพาะราย ปรากฏในกระบวนการพยาบาลที่บ่งชี้การบูรณาการจากการสังเคราะห์ข้อมูล และ/หรือข้อคิดจากสถานการณ์จริงทางการพยาบาลที่แสดงถึงการเพิ่มพูนคุณภาพของผลลัพธ์ทางการพยาบาล สื่อสารข้อมูลที่ได้จากการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยด้วยวาจาและเอกสาร เป็นลายลักษณ์อักษรและผลการปฏิบัติการพยาบาลที่จำเป็นเร่งด่วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการรักษาพยาบาลแก่ทีม เลือกระบบแนวคิด ทฤษฎีของสาขาวิชาชีพทางสุขภาพด้วยกระบวนการสังเคราะห์จากการประชุมของทีมสหสาขา ที่มุ่งสร้างรูปแบบและระบบการบริการการพยาบาลใหม่ ในหน่วยงาน โดยยึดผลลัพธ์ทางการพยาบาล จัดทำเป็นแนวทางการปฏิบัติระบบและรูปแบบใหม่ของการบริการการพยาบาลตามกรอบแนวคิดใหม่ที่เป็นที่ยอมรับของสาขาวิชาชีพทางสุขภาพ แสดงการใช้ระบบ และรูปแบบใหม่ของการบริการการพยาบาลตามกรอบแนวคิดใหม่ที่แสดงถึงคุณภาพผลลัพธ์ทางการพยาบาล สามารถประยุกต์แนวคิดหรือทฤษฎีทางการพยาบาลที่ซับซ้อนรวมถึงศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน จัดระบบและรูปแบบใหม่ของการบริการการพยาบาลเฉพาะสาขาตามกรอบแนวคิดใหม่เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพของระบบคุณภาพการบริการการพยาบาล กำหนดผลลัพธ์ทางการพยาบาลเชิงคุณภาพที่เป็นผลมาจากการใช้ระบบหรือรูปแบบการบริการการพยาบาลตามกรอบแนวคิดใหม่ กำหนดวิธีการส่งเสริมการใช้ระบบหรือรูปแบบในการบริการการพยาบาลด้วยกรอบแนวคิดใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และสามารถใช้มาตรฐานการบริหารการพยาบาลขององค์กรไปประยุกต์เป็นแนวทางในการบริหารงานบริการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตได้

8. สมรรถนะตามหน้าที่ด้านการพัฒนาศักยภาพคน ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาความรู้อย่างแข็งขัน มีพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในขณะเข้าร่วมกิจกรรม ยอมรับในความแตกต่างของความรู้ ความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างเหมาะสม นำทีมกิจกรรมกลุ่มการจัดการดูแลผู้ป่วยที่สร้างการเรียนรู้ซึ่งกันและกันที่สอดคล้องกับสมรรถนะตามระดับของเส้นทางวิชาชีพการพยาบาล เผยแพร่ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมกลุ่มการจัดการดูแลผู้ป่วยไปสู่บุคลากรภายในโรงพยาบาล ใช้วิธีการบริหารจัดการแบบยืดหยุ่นในระดับหน่วยงานในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรก้าวหน้าตามเส้นทางวิชาชีพการพยาบาล โดยยึดผลลัพธ์ทางการพยาบาล สร้างกิจกรรมทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้ในกลุ่ม

วิชาชีพและร่วมกับวิชาชีพอื่น สามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการสอนให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยและความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน จัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐานองค์การวิชาชีพและก้าวหน้าตามเส้นทางวิชาชีพการพยาบาล ส่งเสริมแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ติดตามกำกับให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาได้สร้างผลงานอย่างเป็นรูปธรรมในแนวทางการพัฒนาคุณภาพผลลัพธ์ และจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากร และมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุง

9. สมรรถนะตามหน้าที่ด้าน การดำเนินการเชิงรุก ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสเสี่ยงในการเกิดปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการเมื่อกลับสู่ชุมชนและดำเนินการเชิงการป้องกันตั้งแต่อู่ในโรงพยาบาลในแนวทางการพัฒนาคุณค่าการบริการการพยาบาล กำหนดกิจกรรมการพยาบาลที่มีเป้าหมาย เพื่อเป็นโอกาสสร้างเสริมสุขภาพของบุคคล แสดงออกถึงการตัดสินใจต่อสถานการณ์วิกฤตเชิงวิชาการและเชิงวิชาชีพที่สอดคล้องกับสถานการณ์และเพิ่มคุณค่าของการบริการการพยาบาล สร้างรูปแบบการบริการการพยาบาลอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีที่เลือกสรรเพื่อป้องกันความเสี่ยง โดยทีมการพยาบาลที่มุ่งผลของความคุ้มค่าคุ้มทุน นำทีมบุคลากรทางการพยาบาลในการปฏิบัติต่อสถานการณ์ที่แสดงถึงแนวโน้มการเกิดความเสี่ยงในผู้ป่วยเฉพาะรายเพื่อเพิ่มคุณค่า สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในได้ในอนาคต สนับสนุนหน่วยงานในการใช้หลักการของ หลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการการพยาบาลที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่ ปรับปรุงระบบงาน กลวิธีการให้บริการการพยาบาลที่รับผิชอบให้มีคุณภาพอยู่เสมอ หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะยาว พัฒนาระบบในการสนับสนุนการพัฒนารูปแบบการบริการการพยาบาลที่สร้างสรรค์ และแปลกใหม่ที่แสดงถึงการเพิ่มพูนผลผลิตทางการพยาบาลให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและคงอยู่อย่างยั่งยืน และปรับเปลี่ยนระบบสุขภาพเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติและการจัดการด้านสุขภาพ

10. สมรรถนะตามหน้าที่ด้านความเข้าใจผู้อื่น ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ การประเมินและวิเคราะห์พฤติกรรมและเหตุผลของพฤติกรรมเชิงสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของผู้ใช้บริการและครอบครัวที่มีลักษณะเฉพาะบุคคล ปฏิบัติต่อทีมการพยาบาลและทีมสหสาขาวิชาชีพ ในกิจกรรมการทำงานร่วมกันโดยยึดหลักการให้ความเคารพความรู้ ความสามารถเฉพาะบุคคลที่เป็นประโยชน์กับงาน แสดงออกให้ผู้อื่นรับรู้ได้ถึงความเข้าใจเหตุผลของพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมสุขภาพทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในกิจกรรมการจัดการดูแล ผู้ใช้บริการ รับฟังและแสดงความเข้าใจต่อการรักษาเป้าหมายและความสำเร็จของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง

ในระดับโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาลที่สมาชิกแต่ละบุคคลแสดงออกในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการสุขภาพ กำหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการรักษามีคุณค่าของความเป็นมนุษย์ แสดงออกถึงความเข้าใจต่อพฤติกรรมทั้งทางบวกและลบของแต่ละบุคคลทุกระดับ และตอบโต้ต่อพฤติกรรมที่หลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์และเพิ่มพูนผลลัพท์ขององค์การพยาบาล และแสดงพฤติกรรมที่สร้างความเข้าใจอันดีกับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมในระดับโรงพยาบาล องค์กรวิชาชีพ และองค์กรระดับชาติ

11. สมรรถนะตามหน้าที่ด้าน ความมั่นใจในตนเอง ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ตัดสินใจได้อย่างอิสระในการใช้กระบวนการพยาบาลกับผู้ใช้บริการเฉพาะราย ตามมาตรฐานวิชาชีพ ใช้ผลของการบูรณาการประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน วิชาชีพการพยาบาล ร่วมกับสหสาขาวิชาชีพด้วยความมั่นใจที่ ส่งผลให้เพิ่มพูนผลลัพท์ทางการพยาบาล นำทีมการพยาบาลด้วยความมั่นใจในการพัฒนารูปแบบในการบริการการพยาบาลที่ใช้แนวคิดทฤษฎีที่ก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการบริการการพยาบาล ร่วมกิจกรรมในทีมสหสาขาวิชาชีพในฐานะตัวแทนองค์กรวิชาชีพการพยาบาลด้วยความมั่นใจในการร่วมตัดสินใจด้วยองค์ความรู้เฉพาะของวิชาชีพการพยาบาลที่เป็นอิสระ ร่วมตัดสินใจในฐานะตัวแทนองค์กรวิชาชีพในการกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาลที่แสดงถึงบทบาทที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้ปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาลที่มุ่งประโยชน์ของประชาชน และปฏิบัติบทบาทของตัวแทนองค์กรวิชาชีพการพยาบาลที่แสดงออกด้วยองค์ความรู้เฉพาะขั้นสูงที่ก้าวหน้าโดยแสดงถึงประโยชน์ด้านสุขภาพที่มีคุณภาพสูงที่ประชาชนได้รับ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม สามารถนำกรอบสมรรถนะที่ได้ไปสร้างแบบประเมินสมรรถนะเฉพาะของพยาบาลได้ โดยคำนึงถึงบริบทของหน้าที่การพยาบาลเฉพาะทางเป็นหลัก
2. พยาบาลวิชาชีพสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม ในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะ
3. หน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการประเมินระดับสมรรถนะสำหรับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤตทุก ๆ หอ ในโรงพยาบาลนครพิงค์ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล และคุณภาพการบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป



### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. สามารถนำกรอบสมรรถนะที่ได้ ไปวิจัยเชิงพัฒนาเครื่องมือวัดสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ ในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม
2. ในการพัฒนากรอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพครั้งต่อไป ควรศึกษาให้ครบทั้ง 9 ขั้นตอน ของ ดรากานิดิส และ เมนท์แซส (Draganidis & Mentzas, 2006) เพื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลที่มี ขนาดที่เท่ากันและบริบทที่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved