



วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติการพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ ในประเทศไทย ยังไม่มีผู้ใดเคยทำมาก่อนเลย แต่มีวรรณกรรมและงานวิจัยบางอย่างที่ใกล้เคียงรวบรวมได้ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล

การประเมินผลการปฏิบัติงานหรือประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร จัดว่าเป็นกิจกรรมที่ยาก เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งยังไม่มีเครื่องมือชนิดใดวัดออกมาได้แน่นอนและยุติธรรมอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากส่วนใหญ่ การวัดของอาศัยวิธีการสังเกต ซึ่งกระทำโดยผู้อื่น โดยที่ผู้ประเมินต้องการทราบถึงผลงาน ทั้งที่เป็นปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น การให้ความช่วยเหลือ การใช้สติปัญญา การควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการวางแผน ความสามารถในการตัดสินใจ การยอมรับข้อวิจารณ์ของผู้อื่น ความซื่อสัตย์ และมีหลักการตลอดจนความคิดริเริ่มและความรับผิดชอบ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การประเมินผลมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล (Evaluation of Nursing Care) หรือการประเมินบุคลากรพยาบาล (Evaluation of Nursing Personnel.) ขึ้นอยู่กับ

1. ความมั่นคงในหลักการที่ได้ตกลงร่วมกันแล้ว เช่น บทบาทของพยาบาล ขอบเขตความรับผิดชอบและรายละเอียดของงานต้องชัดเจนและประกาศให้ทราบในการปฏิบัติงาน
2. แบบฟอร์มประเมินที่เชื่อถือได้ คือมีความเที่ยงและความตรงในสิ่งที่จะวัดได้

3. ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ถูกวัดมีส่วนร่วมในการทำแบบฟอร์มนั้นด้วย
4. มีการจัดระดับความสามารถอย่างแจ่มชัด เพื่อแบ่งระดับ หรือประสิทธิภาพของงานตั้งแต่สูงสุดจนต่ำสุด

นอกจากที่กล่าวมานี้ ควรพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ อีกด้วยในการประเมินผล เช่น หน้าที่พิเศษที่เขาได้รับ แหล่งวิทยาการของหน่วยงานมีพร้อมหรือไม่ สภาพการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความเปลี่ยนแปลงของวัสดุอุปกรณ์และทอง การใช้บุคลากรมาช่วยมากน้อยเพียงใด ¹ ฉะนั้นผู้ที่ทำการประเมินผล ควรได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเสียก่อนกล่าวคือ

การประเมินผล

เกี่ยวกับการประเมินผลได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ได้กล่าวถึงการประเมินผลไว้ว่า เป็นคำที่ตรงกับภาษาอังกฤษที่ว่า Evaluation ซึ่งมีคำว่า "Value" เป็นส่วนหนึ่งของคำว่า "Evaluation" ฉะนั้นการประเมินผลจึงหมายถึงขบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งของ หรือการกระทำใด ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งดีถือว่า เป็นคำนิยามพื้นฐานของการประเมินผล ² ซึ่ง (Seriven M.) ก็ได้ให้คำนิยามของการประเมินผลว่า เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์

¹ วิเชียร ทวีลาภ และคณะ, หลักการบริหารการพยาบาล (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2521), หน้า 197.

² สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, "หลักการวัดและประเมินผล," คู่มืออาจารย์ด้านการเรียนการสอน (พระนคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520), หน้า 176.

ข้อมูลอย่างมีระบบเพื่อบ่งชี้ถึงคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง¹ จิน อี ชเวียและคริสทีน เอ็ม กิยบี (Jean E. Schweer and Kristine M. Gebbie) ซึ่งเป็นนักการศึกษาทางการพยาบาลได้อธิบายถึงการประเมินผลไว้ว่า เป็นขบวนการรวบรวมข้อมูลที่ต่อเนื่อง ซึ่งใช้ในการตัดสินใจเป็นพื้นฐาน ไม่เพียงแต่จะพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเท่านั้นต้องรวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกด้วย² นอกจากนี้ สุภาพ วาดเขียนและอรพินธ์ โภชนดา ยังได้ให้ความหมาย การประเมินผลว่า เป็นขบวนการในการตัดสินใจพิจารณาว่าสิ่งที่พิจารณาอยู่นั้นมีคุณค่าสมกับเกณฑ์ที่เราตั้งไว้หรือไม่เพียงใด การประเมินที่ดีย่อมมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1. เป็นขบวนการที่กระทำไปโดยมีระเบียบแบบแผน มีวิธีการกระทำโดยบังเอิญ
2. การประเมินผลจะบอกให้ทราบถึง ปริมาณและคุณภาพที่สังเกตเห็นได้นั้นว่ามีคุณค่าขนาดใดเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้³ จากลักษณะทั้ง 2 ประการนี้อาจจะเห็นได้ว่าการประเมินผลย่อมต้องมีระเบียบแบบแผน โดยเริ่มต้นจากการจัดในสิ่งที่สมควรจะวัดหลายๆ ประการ เมื่อมีผลที่ได้จากการวัดหลายๆ ประการนั้นมาแล้ว ก็นำผลทั้งหลายเหล่านั้นมาพิจารณาคัดสินในเรื่องคุณค่าอีกครั้งหนึ่งนั่นเอง

¹ Seriven M., "The Methodology of Evaluation," In R.E. Stake (d.) Curriculum Evaluation. American Educational Research Association, Monograph Series on Evaluation, No. 1, Chicago: Rand Mc Nally 1967.

² Jean E. Schweer and Kristine M. Gebbie, Creative Teaching in Clinical Nursing (Saint Louis : The C.V. Mosby Company, 1976), p. 165.

³ สุภาพ วาดเขียน และอรพินธ์ โภชนดา, การประเมินผลการเรียนการสอน (พระนคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2518), หน้า 4.



การประเมินผลกับมาตรฐานการพยาบาล

ในปี ค.ศ. 1919 คูกลาสและเบวิส (Douglass and Bavis) ได้สรุปมาตรฐานของการประเมินผลค่านคุณภาพของ ไอโซเบล สจวต (Isobel Stewart) เป็นคนแรกที่เป็นผู้นำแห่งการวางมาตรการในการประเมินผลทางการพยาบาล โดยการสร้างมาตรการทางการพยาบาลขึ้น ซึ่งสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมาได้มีผู้นำมาปรับปรุงและนำไปใช้ในการประเมินผลวิธีปฏิบัติงานและบุคคล มาตรการของสจวต ได้ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขขยายความให้เหมาะสมขึ้นแต่ยังคงยึดฐานเดิมอยู่ ซึ่งใช้ในการประเมินผลกิจกรรมการพยาบาลได้ดีและสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการแนะแนวทางพัฒนาฐานของกรปฏิบัติและประเมินผลค่านคุณภาพด้วย มาตรการซึ่งคูกลาสและเบวิส ปรับปรุงแล้วนั้นมี 3 ประการคือ

1. ให้ความสำคัญและความสะดวกสบายแก่ผู้ป่วย พยาบาลและผู้นซึ่งความปลอดภ้ยนี้หมายถึง ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย จิตใจ สรีรวิทยา สิ่งแวดล้อม
2. เทคนิคและการบำบัด ต้องก้าวหน้าทันเทคโนโลยี ทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความเป็นผู้มีทักษะ ความรู้ มีการตัดสินใจ โดยอาศัยความรู้ทางพยาธิวิทยา ฟิสิกส์ พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมกัน
3. ประสิทธิภาพและประหยัดเวลา กำลังงานและเครื่องใช้คือเสีย่น้อยที่สุด แต่ได้ประโยชน์มากตรงตามจุดประสงค์¹

ในปี ค.ศ. 1964 - 1967 ได้มีกลุ่มผู้วิจัย คือ เมอริเดียน แมสและคณะ (Meridean Mass and Others) ได้ทำการวิจัยเรื่องเอกสิทธิ์ทางการพยาบาลที่โรงพยาบาล ไอโอวา วีเทอรานโสมมี 500 เตียง จากการศึกษาโดยใช้กลุ่มพยาบาล พบว่า

¹ Laura Mae Douglass and Em Olivia Bavis, Nursing Leadership in Action : Principles and Application to Staff Situation, 2 nd ed. (Saint Louis : C.V. Mosby Co., 1974), pp. 139 - 140.

การที่พยาบาลจะมีเอกสิทธิ์ทางการพยาบาลได้จะต้องอาศัย ความรู้และคุณภาพทางการพยาบาล ที่เป็นมาตรฐาน จึงได้มีการวางแนวการประเมินผลอีกทางหนึ่ง ¹

ในปี ค.ศ. 1972 สภาของเกรสของสหรัฐอเมริกา ได้มีการปรับปรุงแก้ไข กฎหมายความมั่นคงทางสังคม ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพขึ้น และเนื่องจากพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งซึ่งต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของวิชาชีพตามกฎหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการพยาบาลได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ² ซึ่งคณะกรรมการร่วมรับรองของโรงพยาบาล ยังเป็นผู้ทำการวิจัยเพื่อให้เกิดการประกันคุณภาพขึ้น มาตรฐานการพยาบาลจึงได้ถูกปรับปรุงใหม่ โดยสมาคมพยาบาลแห่งสหรัฐอเมริกาและคณะกรรมการชุดนี้ยังได้อธิบายถึงความจำเป็นของแผนกพยาบาลที่จะช่วยให้งานพยาบาลประสบความสำเร็จคือ "ให้จัดการดูแลผู้ป่วยตามความต้องการและมีคุณภาพการดูแลสูงสุด" ซึ่งทำให้มีความจำเป็นที่แผนกพยาบาลจะต้องกำหนดมาตรฐานการดูแล เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยมีคุณภาพดี ฉะนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องทำการกำหนดมาตรฐานให้เหมาะสมกับสถาบันแต่ละแห่ง ³

¹ Meridean Mass and Others, "Nurse Autonomy Reality not Rhetoric, American Journal of Nursing (December 1975) : 2201 - 2208.

² Marion E. Nicholls and Verginia G. Wessells, Nursing Standards and Nursing Process (Massachusetts : The George Banta Co., 1979), pp. 1 -2.

³ Marjorie Moore Cantor, "The Joint Commission on Accreditation of Hospitals Standard for Nursing Service," The J.C.A.H. Standard (Massachusetts : Contemporary Publishing, 1974), p. 6.

การประเมินผลทางการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ

การประเมินผลจะมีประสิทธิภาพได้จะต้องบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง
 คิว ซึ่ง เกรซ ฟิวาร์ส และดอริส กอสเนล (Grace Fivars and Doris Gosnell)
 ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ บอยคิน (Boykin) ว่าการประเมินผลทางการศึกษา
 จะสัมฤทธิ์ผลได้ ก็จะต้องบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ของโรงเรียน ครู และนักเรียน¹ ดังนั้น
 ในการประเมินผลทางการพยาบาล ถ้านำความคิดของ บอยคิน (Boykin) มาใช้ก็
 ควรจะต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสิ่งเกี่ยวข้องคือ สถานบริการ ผู้ให้บริการและผู้รับ
 บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

ก. การประเมินทางการพยาบาลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถานบริการ

1. เป็นการประเมินผลที่สอดคล้องหรือคำนึงถึงนโยบายของโรงพยาบาล
 หรือสถานบริการให้แก่สังคมว่า จะมีขอบเขตบริการเพียงใดในลักษณะใดเป็นต้น
2. การประเมินผลจะเกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ข้อนี้ได้ต้อง
 รวมมือประสานงานกันระหว่างผู้บริหารทุกระดับในโรงพยาบาลและบุคลากรทุกคน

ข. การประเมินผลทางการพยาบาล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ให้บริการ

1. ในขั้นนี้จะแบ่งย่อยได้อีกว่า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนก-
 พยาบาลควรมีดังนี้

1

Grace Fivars and Doris Gosnell, Nursing Evaluation : The
 Problems and Process (New York : McMillan Co., 1966), p. 13.

ก) ต้องทำการประเมินทุก ๆ แห่ง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกพยาบาล ไม่ใช่ทำเฉพาะตึกใดตึกหนึ่งและต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ

ข) การประเมินผลจะต้องมุ่ง เพื่อปรับปรุงการบริการพยาบาล

ค) ต้องมีการประเมินผลที่ต่อเนื่องและเป็นการประสานงานหรือร่วมมือกันระหว่างหัวหน้าพยาบาล หัวหน้าตึก พยาบาลนิเทศและบุคลากรทางการพยาบาลทุกคน

ง) ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลให้แน่นอนเป็นไปตามนโยบายของแผนกพยาบาลและแน่นอนที่สุดต้องสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล

2. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ให้การพยาบาล

ก) การประเมินผลจะต้องมีการชี้แจงให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติทุกคนด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และจะทำให้เป็นการส่งเสริมการทำงาน ตลอดจนความร่วมมือ

ข) การประเมินผลที่ดีจะต้องชี้ไปถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติด้วยเพื่อเป็นการจูงใจทางหนึ่ง

ค) ให้พยาบาลมีส่วนร่วมในการวางแผนตลอดจนดำเนินการประเมินผลตามความเหมาะสม อาจทำในรูปคณะกรรมการหรืออนุกรรมการ

3. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวัดผลเพราะการพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมากใน การปฏิบัติงานของทีมสุขภาพ ดังนั้นผลจากการประเมินผลควรมีผลดีหรือบรรลุตามการรักษาดูแล เช่น

ก) การประเมินผลทางการพยาบาล จะมีผลทำให้การบันทึกต่างๆ ของพยาบาลมีคุณภาพทางการรักษายิ่งขึ้น

ข) การประเมินผลทางการพยาบาลจะมีส่วนส่งเสริมการรักษาคือบรรลุเป้าหมายได้โดยเร็วยิ่งขึ้น

ค. การประเมินผลทางการพยาบาลเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการคือ

ผู้ป่วย

1. ทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่สมบูรณ์แบบ
2. ทำให้ผู้ป่วยเกิดความมั่นใจในการให้การพยาบาลว่าจะมีผลดีต่อตนเอง

แน่นอน

3. การประเมินผลจะต้องเป็นทางนำไปสู่การสนองซึ่งความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง ¹

รูปแบบของการประเมินผลทางการพยาบาล

เกรซ ฟิวาร์ส และดอริส กอสเนล (Grace Fivars and Doris Gosnell) ได้เขียนถึงรูปแบบของการประเมินผลทางการพยาบาลไว้ 4 รูปคือ การประเมินผลในรูปของจุดประสงค์ การประเมินในรูปของงาน การประเมินในรูปของการปฏิบัติ การประเมินในรูปของมาตรฐานวิชาชีพ ² อธิบายได้โดยละเอียดดังนี้

1. การประเมินผลในรูปจุดประสงค์ (Objective)

เป็นการประเมินผลที่จะหวังผลสุดท้ายของงานที่ออกมาว่าบรรลุตามจุดประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ โดยทั่วไปการวางจุดประสงค์นั้นจะต้องวางวัตถุประสงค์ในรูปเชิงพฤติกรรม โดยทั่วไปเราอาจจำแนกวัตถุประสงค์ออกได้เป็น 2 อย่างคือ

จุดมุ่งหมายทั่วไป (General Objective) ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่เขียนไว้เป็น

1

Ibid., pp. 13 - 15.

2

Ibid., p. 137.

แนวทางกว้าง ๆ และจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective) ซึ่งเป็นการเขียนจุดประสงค์ที่แจ่มชัด ระบุแน่นอนลงไปต้องการให้ผลออกมาอย่างไร เขียนรูปพฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติได้และมีประโยชน์คือ เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติและผู้ทำการประเมิน สามารถที่จะวางมาตรฐานของการกระทำที่ก่อให้เกิดความสมบูรณ์ในเนื้อหาทางการพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น และทำให้การพยาบาลบรรลุจุดประสงค์อย่างเด่นชัดยิ่งขึ้น

2. การประเมินผลในรูปของงาน (Task)

งาน เป็นผลจากการกระทำ การประเมินผลในรูปของงานและต้องกระทำโดยกลุ่มของผู้มีความชำนาญในเวลานั้น ๆ โดยเฉพาะ เพราะการประเมินแบบนี้ผู้ประเมินจะต้องจัดทำกรพรรณงาน (Task Description) ไว่ก่อน ฟิวาร์ด และกอสเนล (Fivars and Gosnell) ได้เขียนว่าการพรรณงานที่สัมฤทธิ์ผลจะต้องประกอบด้วยหลักสำคัญ 5 ประการคือ บุคคลผู้กระทำ เครื่องมือที่ใช้ สภาพแวดล้อมขณะกระทำ บุคคลอื่นที่มีผลต่อบุคคลที่กระทำหรือเครื่องมือที่กระทำและผลที่คาดว่าจะได้ ¹

3. การประเมินผลในรูปการปฏิบัติ (Performance)

จากผลการวิจัย ได้มีการสร้างแบบฟอร์มขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินผลทางการปฏิบัติงาน 6 ประการคือ ทำให้มีการปรับตัวใหญ่ช่วยต่อต้านในโรงพยาบาลหรือการเจ็บป่วย ส่งเสริมความดูสสบายและอนามัย แกนผู้ป่วย ช่วยเหลือในการบำบัดรักษา แกนผู้ป่วย จัดเตรียมในการจัดการแกนผู้ป่วยโดยละเอียด บุคลิกของบุคลากรและประสิทธิภาพรวมยอด (Over -All Effectiveness) ²

จะเห็นว่าการประเมินในรูปการปฏิบัติ มิได้มุ่งเฉพาะผลงานเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงการปฏิบัติของพยาบาลในด้าน การส่งเสริมส่วนประกอบอื่นด้วย เช่น ความรู้ ทักษะ

¹
Ibid., p. 96.

²
Ibid., pp. 147 - 148.



การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ เป็นต้น ฟิววาร์ส และกอสเนล (Fivars and Gosnell) ได้กล่าวถึงการวิจัยที่ส่งเสริมแนวคิดของการประเมินในรูปของการปฏิบัติคือการวิจัยของ ไบเลย์ (Bailey) ซึ่งได้ทำการวิจัยพฤติกรรมของการพยาบาลจากจำนวนตัวอย่าง ประชากร 419 คน ซึ่งได้จากผู้ตรวจการ แพทย์ ผู้ป่วย พยาบาลมาตการ พฤติกรรมการ

พยาบาลที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยข้อคิด 6 ประการคือ แสดงความมีทักษะ และความสามารถทางเทคนิค แสดงให้เห็นถึงการจัดระเบียบงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาวะ เร่งด่วนหรือเครียด ให้การคำปรึกษาทางคำาน จิตใจแก่ผู้ป่วย ควบคุมกิริยาและน้ำเสียงได้และแสดงถึงความมีจรรยาทางวิชาชีพ¹

4. การประเมินผลในรูปมาตรฐานวิชาชีพ (Professional Standards)

มาตรฐานการพยาบาล เป็นเป้าหมายการพยาบาลที่บุคลากรการพยาบาลทุกคน ต้องเข้าใจมาตรฐานที่กำหนดไว้ ควรจะมาจากผลการศึกษาค้นคว้าที่มีระบบระเบียบและ ควรจะมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ วิเชียร ทวีลาภ ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการมีมาตรฐานการพยาบาลไว้ดังนี้

1. เพื่อเป็นการกำหนดจุดหมายขั้นสุดท้ายของการพยาบาลที่สถาบันต้องการ ให้บรรลุผลสำเร็จ
2. เพื่อให้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารทุกระดับ ในการจัดดำเนินการปฏิบัติการทางพยาบาลให้บรรลุจุดหมายนั้น ๆ
3. เพื่อเป็นแนวทางแก่เจ้าหน้าที่ในการนี้เทศและประเมินผลการพยาบาล
4. เพื่อส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานของการพยาบาลชั้นวิชาชีพ²

¹ Ibid., p. 15.

² วิเชียร ทวีลาภ, นิเทศการพยาบาล (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม, 2519), หน้า 43 - 44.

การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพนั้น ควรจะต้องสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติที่กำหนดไว้ด้วย ดังนั้นควรจะทราบถึงมาตรฐานทางการพยาบาลนี้ กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดไว้เป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้คือ

ก. มาตรฐานขั้นต่ำ

1. ผู้ป่วยได้รับการดูแลเพียงพอ ได้รับความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และสภาพการป่วยของเขาไม่ทรุดลงเพราะขาดการดูแล
2. ผู้ป่วยยอมรับการปฏิบัติงานประจำและการสอนของเจ้าหน้าที่
3. ผู้ป่วยได้รับการรักษาและการบำบัดโรคตามคำสั่งแพทย์
4. ผู้ป่วยบอกพยาบาลประจำการว่า เขาต้องการอะไร และพยาบาลประจำการได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยตามที่ต้องการ
5. สภาพแวดล้อมสะอาดและปลอดภัย

ข. มาตรฐานชั้นเพียงพอ

1. ผู้ป่วยได้รับการดูแลและการรักษาเพียงพอที่จะยับยั้งอาการของโรค ตามการวิจัยและเพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้ป่วย
2. เจ้าหน้าที่ยอมรับว่าผู้ป่วยเป็นผู้มีบุคลิกลักษณะ เฉพาะและผู้ที่ให้การพยาบาลจะช่วยให้ผู้ป่วยปรับตัวเข้าสู่สภาพและสิ่งแวดล้อมของเขาได้
3. งานประจำ การรักษาและการบำบัดโรค จะต้องอธิบายและปรับให้เข้ากับเหตุการณ์โดยระมัดระวัง เมื่อเกิดความจำเป็น
4. ผู้ให้การพยาบาล จะต้องสำนึกถึงความต้องการของผู้ป่วยทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจหรือสภาพแวดล้อม เพื่อให้การพยาบาลได้ตามที่ผู้ป่วยต้องการ

ค. การดูแลพยาบาลขั้นสูงสุด

1. ผู้ป่วยได้รับการเอาใจใส่ และการรักษาไม่เพียงพอแต่ได้ฟื้นฟูโดย

สมบูรณ์เท่านั้นแต่จะต้องรวมทั้งการเตรียมจิตใจ สำหรับระยะพักฟื้นภายหลังด้วย

2. ผู้ให้การพยาบาล จะต้องรู้ความต้องการของผู้ป่วย ก่อนผู้ป่วยบอกให้ทราบ

3. การวางแผนการดูแลผู้ป่วย แต่ละคนประกอบด้วย การดูแลด้านร่างกาย การรักษาพยาบาล การคำจุนทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมที่ตองการการแนะนำด้านจิตใจ การแนะนำเรื่องอนามัยและการฟื้นฟูเข้าสู่สภาพเดิม ¹

การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลกับคุณภาพการพยาบาล

การปฏิบัติการพยาบาลเป็นบริการโดยตรงที่ให้แก่ผู้รับบริการด้านสุขภาพ โดยกิจกรรมที่ปฏิบัตินั้นจะสนองต่อความต้องการ หรือถูกปรับให้สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนแต่ละครอบครัว และแต่ละชุมชน ทั้งในสภาวะปกติและ/หรือเจ็บป่วย การปฏิบัติการพยาบาลเป็นกิจกรรมที่พยาบาลเป็นผู้กระทำขึ้น เพื่อช่วยให้แต่ละคนสามารถดำรงไว้ซึ่งสุขภาพดีของตนเอง และถ้ามีการเจ็บป่วยเกิดขึ้นการปฏิบัติการพยาบาลที่ให้ขณะเจ็บป่วยนั้นจะเป็นการปฏิบัติช่วยให้ผู้ป่วยได้บรรเทาหรือหลุดจากโรค ป้องกันมิให้เกิดปัญหาหรือภาวะแทรกซ้อนของโรค ฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วยซึ่งจะช่วยเหลือตนเองได้เป็นอย่างดี ควบเหตุดังกล่าวนี้ พยาบาลจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงมีโนทัศน์แห่งการพยาบาลเป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันต้องสามารถถ่ายทอดได้อย่างถูกต้องอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งความมีมาตรฐานหรือคุณภาพทางการพยาบาล พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ ได้อภิปรายถึงการพยาบาลที่มีคุณภาพจะพิจารณาได้ 3 แนวทาง คือ

¹ กองการพยาบาล, "มาตรฐานการพยาบาล," (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข, 2521), (อัคราเนา).

ก. ตามแนวการตอบสนองความต้องการของประชาชนหมายถึงการให้บริการพยาบาลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการรายบุคคลและชุมชน ซึ่งอาจปรากฏในรูปของบริการที่ให้ปริมาณของบริการที่เพียงพอและความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

ข. ตามแนวการตอบสนองต่อนโยบายด้านสุขภาพอนามัยของประเทศหมายถึงความคาดหวังของประเทศในการให้บริการ ต้องเป็นไปในลักษณะของการผสมผสานทั้งการดูแล การรักษา การป้องกัน การฟื้นฟูสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันรักษาเบื้องต้น ในชุมชนที่ห่างไกลโรงพยาบาล

ค. ตามแนววิชาชีพ หมายถึงการรักษาความเป็นวิชาชีพของพยาบาลโดยต้องปรากฏในการปฏิบัติการพยาบาล เช่น

1. ดำเนินการให้การพยาบาลอย่างมีระเบียบทางวิทยาศาสตร์คือการใช้กระบวนการพยาบาล
2. ประสานงานการดูแลรักษาในที่มการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และใช้การติดต่อสื่อสารที่ดี ตลอดจนการจก-มันท์กรายงานที่คงไว้ซึ่งความต่อเนื่องทางการดูแลรักษาโรคโดยตลอด
3. นิเทศการพยาบาลให้กับบุคคลในความรับผิดชอบ โดยมุ่งส่งเสริมพัฒนาบุคคลในทางที่ถูกต้อง เพื่อเสริมความเจริญก้าวหน้าทั้งส่วนวิชาชีพและส่วนตน
4. รักษาและดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณของวิชาชีพตลอดไป

อย่างไรก็ตามคุณภาพของการพยาบาลจำเป็นต้องมีเกณฑ์ในการตัดสินโดยอาจกำหนดเป็นมาตรฐานการพยาบาลเป็นระดับต่าง ๆ กำหนดง่าย ๆ ได้เป็นมาตรฐานระดับต่ำ ระดับกลางและระดับสูง ในขณะที่เดียวกันอาจต้องกำหนดความมุ่งหวัง คุณภาพการพยาบาล เช่น การดูแลในระดับตำบล ระดับอำเภอและระดับจังหวัด ระดับเขต และการดูแลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ซึ่งจะปรากฏเป็นมาตรฐานในระดับที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็คือคุณภาพของการพยาบาลก็ต้องมีระดับโดยนัยเดียวกัน ดังนั้นภารกิจในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาลควรจะต้องเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของพยาบาลทุกคน โดยผ่านทาง

สมาคมพยาบาลและสถาบันการศึกษาพยาบาลของประเทศทุกแห่งที่จะต้องร่วมมือกันจัดสร้าง
ขึ้น การประกันคุณภาพการพยาบาล ซึ่งพิจารณาได้เป็น 3 ระดับคือ

1. ระดับชาติ หมายถึง กำหนดเป็นกฎหมายพระราชบัญญัติในการรับรอง
คุณภาพของบริการพยาบาลในแต่ละสถาบัน โดยมีองค์การรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจะต้องให้
การรับรอง การศึกษาพยาบาลไปพร้อมกันด้วย
2. ระดับสถาบันหรือองค์การ หมายถึง สถาบันการศึกษาหรือโรงพยาบาลและ
สถานพยาบาล ควรได้มีบทบาทในการควบคุมคุณภาพ เช่น การตรวจสอบทางการพยาบาล
(Nursing Audit)
3. ระดับหน่วยงาน หน่วยงานมีบทบาทสำคัญยิ่งในการคงคุณภาพการพยาบาล
มาตรฐานระดับสูงไว้ สิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องดำเนินงาน คือ การประเมินการปฏิบัติ
งาน การประเมินการพยาบาล เป็นต้น ¹

ลักษณะของมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลนั้น สิ่งที่จะช่วยในการประเมินการ
ปฏิบัติการพยาบาลคือ การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการพยาบาลไว้ ซึ่งถือว่าเป็น
สิ่งที่สามารถควบคุมคุณภาพการดูแลได้ดีที่สุด เพราะฉะนั้นสิ่งที่จะต้องจำเป็นอันดับแรกคือ
การกำหนดมาตรฐานการพยาบาล บาร์บารา เจ สตีเวน (Barbara J. Steven)
ได้กำหนดลักษณะของมาตรฐานการพยาบาลไว้ 3 แบบคือ

1. มาตรฐานที่บอกลักษณะเชิงโครงสร้าง (Structure Standards)
การกำหนดมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นเรื่องระบบใหญ่ ๆ ทางการบริการพยาบาล เช่น
การกำหนด ปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย การวางรูปแบบขององค์การและการวางแผน-

¹ พวงรัตน์ บุญญาบุรุษ, "การวิเคราะห์ส่วนประกอบของการวางแผนการ
พยาบาล," การวางแผนการพยาบาล (กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองการพิมพ์, 2522),
หน้า 157.

งานหรือโครงการต่าง ๆ ซึ่งจะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรอื่น ๆ ในทีมสุขภาพ ในการนำแผนงานที่ได้กำหนดไว้ดำเนินงานไปดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เช่น การกำหนดอัตรากำลัง การจัดตั้งโครงการต่าง ๆ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น พยาบาลวิชาชีพ รับผิดชอบในการวางแผน ประเมินผลและนิเทศการพยาบาลแก่ผู้ป่วยเป็นรายบุคคล

ในมาตรฐานระดับนี้ไม่สามารถประเมินผลได้ เพราะเป็นเพียงแต่โครงการเท่านั้น มาตรฐานเชิงโครงสร้างนี้จะบอกได้ในส่วนที่เป็นนโยบายวัตถุประสงค์โครงการและแผนงานที่จะต้องถือปฏิบัติเท่านั้น

2. มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standards) เป็นการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการตามแผนที่วางไว้ มีรายละเอียดของกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติ ในลักษณะงานแต่ละชนิดและมีเป้าหมายของการปฏิบัติด้วย เช่นการวางแผนการดูแลผู้ป่วยเฉพาะราย ตัวอย่างเช่น การเขียนแผนการพยาบาลผู้ป่วย โรคใดโรคหนึ่งของกระบวนการพยาบาล (Nursing Process) การกำหนดมาตรฐานเชิงกระบวนการนี้จะเน้นที่ผู้ให้บริการคือ พยาบาลเป็นหลัก มีการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ถือเป็นวิถีทางมาตรฐานที่จะนำไปสู่เป้าหมายและผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามกิจกรรมนั้นคือ มาตรฐานของการปฏิบัติขั้นสุดท้าย ซึ่งถือผู้ป่วยเป็นหลัก

3. มาตรฐานเชิงผลของการปฏิบัติงาน (Outcome -Standards) เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการวัดผลดูแลผู้ป่วย เป็นจุดประสงค์สุดท้ายในการวัดผลทางการพยาบาล โดยจะแสดงถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยมากกว่ากระบวนการพยาบาล¹ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานเชิงกระบวนการและมาตรฐานเชิงผลของการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นจะต้องสร้างควบคู่กันไปตลอดเวลา ดอริส บลอค (Doris Bloch) ได้เสนอแนะว่า

1

Barbara J. Steven, "System of Measurement for Nursing Care," First-Line Patient Care Management (Massachusetts : Contemporary Publishing Inc., 1976), pp. 113 - 124.

"ในการให้การดูแลผู้ป่วยนั้น สิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงให้มากที่สุด คือ เกณฑ์ที่เป็นผลของการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้ แทนที่จะประเมินการปฏิบัติงานของตนเองเพียงอย่างเดียว" ¹

ดังกล่าวดังนี้ จะเห็นได้ว่าการประเมินผลที่จะนำไปสู่การตัดสินใจที่มีคุณธรรม ความสำเร็จ ความดีและความมีคุณภาพ ฉะนั้นเมื่อนำมาใช้ในการพยาบาลก็จะบอกได้ว่าให้การพยาบาลได้ดีหรือไม่ อย่างไร เพราะอะไร ทำไม และควรแก้ไขอย่างไร เมื่อพูดถึงคำว่า ประเมินผลคนส่วนใหญ่มักจะคิดถึงการจัด การสอบ หรือการทำโหม แต่หากคิดถึงการตีค่า หรือตีราคาไม่ และมักจะไม่นำผลจากการประเมินมาใช้เป็นข้อมูล ในการแนะแนว หรือนำหรือแก้ไขแต่อย่างใด ซึ่งเป็นผลทำให้การประเมินผลไร้คุณค่า และไม่มี ความสำคัญ กลับกลายเป็นว่าการประเมินผลเป็นงานซึ่งมีวิธีการ มีความซับซ้อนยุ่งยาก จนเกินกว่าที่จะเข้าใจได้และไม่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ฉะนั้นจึงควรทำความเข้าใจใหม่ว่า การประเมินผลนั้นเป็นแต่เพียงการปฏิบัติอย่างหนึ่ง ซึ่งกระทำขึ้นเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ ขอบกพร่องหรือปัญหาจากสถานการณ์และ เป็นสิ่งที่ปรากฏหรือเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของงานใดงานหนึ่งหรือเมื่อสิ้นสุดงานนั้นแล้ว เพื่อนำมา เป็นข้อมูลประกอบในการแก้ไขหรือปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดีขึ้น จุดประสงค์ของการประเมินผลที่สำคัญ คือจะหาค่าหรือค่านิยมหรือผลของบางสิ่งบางอย่างออกมาจากสิ่งที่ถูกประเมินนั้นทางการพยาบาลก็มุ่งดูผลที่ปฏิบัติออกไปนั้นว่าเป็นอย่างไร มีคามากน้อยแค่ไหน ซึ่งการประเมินผลนั้นจะเริ่มต้นที่ระยะใดของการปฏิบัติการพยาบาลก็ได้ บางครั้งอาจทำระหว่างปฏิบัติซึ่งต้องทำเป็นช่วง ๆ เพื่อการเปลี่ยนแปลงผลพัฒนาและการปรับปรุงให้ดีขึ้นและจะช่วยให้พยาบาลสามารถปรับปรุงการดูแลได้ทันทีผลลัพธ์ของการพยาบาลที่ได้จะมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และ

1

Doris Bloch "Evaluation of Nursing Care in Terms of Process and Out Come Issue in Research and Quality Assurance," Nursing Digest (Winter 1979) : 32.



สามารถประกันคุณภาพได้ตลอดเวลา เพราะมีการประเมินผล และการปรับปรุงซึ่งถูกกำหนด เพื่อระดับแห่งสัมฤทธิ์ผลที่ทีมงานของการพยาบาล เป็นการประกันคุณภาพอย่างหนึ่ง¹

ดังนั้นในการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการพยาบาลให้ดีขึ้นนั้น เคนเนท โอ วอร์เนอร์ (Kenneth O. Warner) กล่าวว่าผู้ที่สามารถทำหน้าที่ในการประเมินจะต้องเป็นบุคคลที่เข้าใจงานที่จะประเมิน อยุ่อย่างดีและควร เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและรู้ เห็น เหตุการณ์และผู้ประเมินจะต้องทำความเข้าใจ กับข้อคอบนี้ก่อน

1. ต้องมีความคุ้นเคยกับรายการต่าง ๆ ที่มีแบบประเมินนั้นโดยวิเคราะห์ ขอบข่ายกว้าง ๆ และส่วนประกอบรายละเอียดให้แจ่มชัด
2. เข้าใจหน้าที่และความปรารถนาที่จะให้มีขึ้นในตำแหน่งงานที่จะวัดและ ประเมินผล
3. ใ้รู้กระบวนการที่จะทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสมและมี เหตุผล
4. ไม่ยึดถือว่ารายการหนึ่งดีแล้ว รายการอื่น ๆ จะต้องดีด้วย เช่น ถ้าคุณภาพของการศึกษาดี ก็มีได้หมายความว่าคุณภาพของการทำงานจะดีด้วย ต้องวิเคราะห์ แล้และคานตามเกณฑ์อย่างละเอียด
5. การประเมินต้องทำต่อเนื่องกันไปทุกระยะของการทำงาน พร้อมทั้งบันทึก ไว้เป็นหลักฐาน
6. จำนวนรายการที่จะประเมิน ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับขอบข่ายของ

1

Marlene G. Mayer, et al. Quality Assurance for Patient Care: Nursing Perspective (New York: Appleton - Century Croft, 1977), p. 190.

หน้าที่และระดับตำแหน่งของงาน ¹

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล

ระเบียบวิธีการประเมินผลทางการพยาบาล เป็นสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นปัญหา เพราะมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องทั้งโครงสร้าง ขบวนการและผลลัพธ์มีอยู่ตลอดเวลา ในการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละครั้งให้แก่ผู้ป่วยแต่ละคน ลักษณะของผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินผลจะมีความรับผิดชอบและภาระกิจแตกต่างกันไป

ก. ผู้ป่วยเป็นคนแรกที่จะเป็นผู้ประเมินการพยาบาลได้ทั้งโครงสร้าง ขบวนการและผลลัพธ์ของการพยาบาลที่บุคลากรการพยาบาลจัดให้แก่ตน โดยลักษณะแล้วคนไข้ที่จะทำหน้าที่ประเมิน จะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ

ข. ผู้ปฏิบัติการพยาบาล คือผู้ให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกระดับ เช่น พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วย ซึ่งคนเหล่านี้เป็นผู้วางแผนการพยาบาล ฉะนั้นควรเข้าใจพฤติกรรมกรรมการพยาบาลเป็นอย่างดี และยังเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้ป่วย ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวผู้ป่วยอันเนื่องจากการปฏิบัติการพยาบาล ทำให้สามารถประมาณค่าและตัดสินได้ถูกต้องมากกว่าบุคคลอื่น ²

ค. หัวหน้าตึก ภาระกิจของหัวหน้าตึกมิใช่เพียงงานบริหารเท่านั้น แต่ยังมีงานอื่น ๆ เช่น เป็นผู้ควบคุมคุณภาพ เป็นผู้ประสานการพยาบาลและเป็นแหล่งวิทยากร

¹

Kenneth O. Warner, A Rating System to Improve Job Performance (Chicago : Public Personal Association, 1965), p. 1.

²

Geraldine Pardee, et al. "Patient Care Evaluation is Every Nurses' Job," American Journal of Nursing 71 (October 1971) : 1956.

เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการพัฒนาความเจริญ จีน บาร์เรตต์ (Jean Barrett) ได้อธิบายงานของหัวหน้าตึกที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลว่าต้องประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ การสำรวจสภาพต่าง ๆ ของผู้ป่วย และผลของการดูแลของแพทย์และพยาบาล ปฏิบัติ หรืออำนวยการพยาบาล ประเมินคุณภาพทางการพยาบาลและการปรับปรุงตลอดจน วาง-
แผนและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและการประเมินผลเพื่อปรับปรุงวิธีการใหม่ ¹

งานด้านการควบคุมคุณภาพนั้น หัวหน้าตึกมีความรับผิดชอบและมีความพร้อมในการตรวจสอบเรื่องการให้การพยาบาลและพัฒนาบุคลากรตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดเวลาดังกล่าวนี้หัวหน้าตึกจะต้องมีความรู้ที่จะนำมาช่วยในการประเมินผลทางการพยาบาลได้แก่

1. อาการและอาการแสดงที่ผิดปกติต่าง ๆ ของผู้ป่วย และการตรวจสอบทางร่างกาย
2. การพยาบาลที่เป็นภาระให้การบริการที่แก่ผู้ป่วย ซึ่งต่างก็จะมีวิธีปฏิบัติเฉพาะแตกต่างกันไป
3. แผนการรักษาผู้ป่วยแต่ละคนความรับผิดชอบของพยาบาลที่จะต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนมีความสามารถสังเกตกิจกรรมการพยาบาลด้วย
- ง. ผู้ตรวจการ การประเมินผลการพยาบาลเป็นภาระกิจหลักอันหนึ่งในหลาย ๆ งานของผู้ตรวจการกล่าวคือ
 1. นิเทศงานเฉพาะเขตที่รับผิดชอบระหว่างเวลานิเทศ
 2. สังเกตการดำเนินงานของบุคลากรการพยาบาลเฉพาะเขต
 3. ประเมินผลการพยาบาลผู้ป่วยและการปฏิบัติงาน
 4. แนะนำหัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึกในการเตรียมตารางเวลายอม-

1

Jean Barrett, et al. The Head Nurse : Her Leadership Role (New York : Appleton - Century - Crofts, 1975), pp. 171 - 172.

หมายเหตุ

5. ศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกแบบบันทึกและให้ความเห็นเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น¹

จ. หัวหน้าพยาบาล เป็นตัวจักรที่สำคัญในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพทางการพยาบาล เพื่อนำไปสู่ความเป็นมาตรฐาน เพราะโดยหน้าที่แล้ว หัวหน้าพยาบาลมีหน้าที่สร้างมาตรฐานการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และมีผลทางการรักษาพยาบาล รวมทั้งการนำมาตรฐานอันนี้ไปใช้ได้โดย

1. จัดให้มีคณะกรรมการเพื่อร่วมมือสร้าง หรือกำหนดมาตรฐานการพยาบาล

2. จัดหาแนวทางที่จะช่วยให้สมาชิกทุกคนได้เข้าใจถึงมาตรฐานของการพยาบาล และมีความรับผิดชอบต่อการคงไว้ซึ่งมาตรฐานนี้

3. วางแผนงานที่จะส่งเสริมการวางแผนการพยาบาลคนไข้เป็นรายบุคคล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกผู้ปฏิบัติการพยาบาลเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติของตนเอง และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติรวมควย เพื่อการประกันคุณภาพอันเป็นเป้าหมายแรกที่จะนำไปสู่ผลของการพยาบาลที่ดี เพราะพยาบาลสามารถตรวจสอบการปฏิบัติการพยาบาลของตนเอง และเชื่อว่าถูกต้องควบคุมคุณภาพได้เป็นการแน่นอนที่ว่าคุณภาพของการพยาบาลระดับสูงย่อมไม่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ง่ายนัก แต่การที่เรามีกการประเมินผลหรือใช้กระบวนการประเมินผลที่ถูกต้องสม่ำเสมอในขณะที่ปฏิบัติการพยาบาลจะนำไปสู่การประกันคุณภาพได้เช่นกัน เพราะการปฏิบัติงานทุกอย่างที่มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ

¹

Edythe Alexander, Nursing Service Administration (Saint Louis : C.V. Mosby Co., 1972), p. 127.

สำเร็จมักจะขึ้นอยู่กับความสามารถของการประเมินของการประเมินผล
ผลที่ถูกต้องกับงาน ผู้ปฏิบัติจะรับรู้ตลอดเวลาว่าตนเองได้ประสบผลสำเร็จ
มากน้อยเพียงใด จะทำให้เจริญ หรือพัฒนาได้อย่างไร ในการประเมิน
ประเมินขบวนการผลลัพธ์เป็นสำคัญโดยใช้วิธีการประเมิน 2 วิธีคือ

ก. ประเมินโดยตรงจากตัวผู้ปฏิบัติการพยาบาลเอง ในขณะที่
พยาบาลต้องสำนึกเสมอว่า การพยาบาลคืออะไร ที่ตนเองกระทำ
และเมื่อทำไปแล้วเกิดผลอย่างไร ถ้าหากขณะปฏิบัติอยู่นั้นมีปัญหาเกิดขึ้นที่
ปฏิบัติแล้วทำการสอบตัวเองอย่างสม่ำเสมอ เป็นการประเมินอย่างหนึ่ง
พยาบาลที่ตนเองปฏิบัตินั้นถูกต้องและมีคุณภาพมากขึ้น การประเมินผลไม่
ด้วยตัวเองเท่านั้น ผู้ปฏิบัติการพยาบาลจะสามารถประเมินได้จากการอา
องค์ประกอบอื่นได้อีก กล่าวคือ

1. ประเมินโดยเปรียบ (Criteria) หรือมาตรฐาน (S
ไว้ การใช้เกณฑ์ทางคลินิก
พยาบาลได้อย่างแท้จริง แต่ผู้ใช้
กันแน่ วัดขบวนการ หรือผลลัพธ์ทั้งนี้เพื่อนำมา

2. ประเมินจากเปอร์เซ็นต์ของความถูกต้องและความ
เมื่อพยาบาลจะทำการพยาบาลใด ๆ จะต้องทบทวนก่อนว่าการพยาบาลนั้น
เป็นอันตรายเป็นอยู่อย่างแน่นอน

3. เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ป่วย การรักษา ผล
ทดลอง และการสืบสวนโรค มาประกอบการพิจารณาการพยาบาลทุกครั้ง
การพยาบาลที่จะให้แกผู้ป่วย ซึ่งต้องสัมพันธ์กัน และเพื่อสำรวจการปฏิบัติ

4. ทบทวนการกระทำที่ผ่านมาว่าผู้ป่วยตอบสนองอย่างไร
การทบทวนอยู่เสมอจะทำให้การพยาบาลได้เพิ่มพูนความรู้ใหม่แก่ตนเองมา
ภาพการปฏิบัติการพยาบาลก็สูงขึ้น

5. นำข้อคิดที่ได้จากผลการประเมินแต่ละครั้งมาเป็นแนวทางและข้อคิด
 แห่งการปฏิบัติใหม่เพื่อให้ถูกต้องและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ¹

ข. ประเมินจากสัมฤทธิ์ผลของการพยาบาล สามารถประเมินได้ 2 วิธีคือ

1. ประเมินเป็นช่วง ๆ ระหว่างการปฏิบัติการพยาบาล โดยการประเมิน
 ผลจากแหล่งหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย หรือตัวผู้ป่วยเอง เช่น รายงานผู้ป่วย สอบถามโดย
 ตรงจากผู้ป่วยและญาติ สอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน การเปิดประชุมปรึกษาปัญหา
 การพยาบาล การสังเกตการปฏิบัติการพยาบาลโดยตรงทุกขั้นตอน

2. ประเมินหลังจากสิ้นสุดการพยาบาลแล้ว เนื่องจากผู้ป่วยทุเลาจาก
 โรค จำหน่ายหรือตาย แหล่งการประเมินจะเหมือนกับการประเมินเป็นช่วงระยะ เพียงแต่
 จะทำหลังจากการพยาบาลสิ้นสุดลงแล้วเท่านั้น ซึ่งอาจเรียกวิธีการประเมินนี้ว่าเป็น
 การประเมินรวมยอดคนนั้นเอง ²

จากการประเมินดังกล่าวจะเห็นว่าปฏิบัติการพยาบาลควรได้มีการประเมินคน
 เองเสมอ แต่ไม่ว่าจะประเมินด้วยวิธีใดก็ตามย่อมมีปัญหาได้เสมอ ฉะนั้นการประเมินคน
 เองจึงควรมีส่วนร่วมระหว่างปฏิบัติการพยาบาลและผู้ร่วมปฏิบัติการพยาบาลอย่างใกล้ชิด
 อาทิเช่น หัวหน้าทีม ทั้งนี้การประเมินผลควรได้เป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง เพราะการ
 ประเมินผลเป็นสิ่งจำเป็นในทุก ๆ ระบบของการทำงาน เพื่อช่วยให้เกิดประสิทธิภาพใน
 สิ่งที่ทำนั้นในวงการพยาบาลการประเมินผลย่อมมีประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน กล่าวคือ

¹ กุลยา ตันติผลาชีวะ "การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลกับการประกัน
 คุณภาพการพยาบาล," เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 6 ณ หอ-
 ประชุมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2 -7 (พฤศจิกายน 2522) : 1 -4 (อัครสำเนา)

² Marlene G. Mayer, and Others Quality Assurance for Patient
 Care : Nursing Perspective. pp. 12 - 15.

สำหรับผู้ป่วย ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่จะได้รับประโยชน์จากการประเมินผล เพราะผู้ป่วยจะมี
 ส่วนใดเข้าใจถึงแนวการรักษายาบาลรวมไปด้วย การฟื้นจากโรคจึงเป็นไปอย่างรวดเร็ว
 ใ้ระยะเวลาการอยู่โรงพยาบาลสั้น ตลอดจนมีความเข้าใจถึงการปฏิบัติตนในขณะที่เจ็บป่วย
 อย่างถูกต้อง สำหรับพยาบาลนั้นการประเมินจะช่วยให้พัฒนาความรู้ใหม่อย่างกว้างขวาง
 ตลอดจนรู้ถึงขอบครองของตนเอง และปรับปรุงแก้ไข พร้อมนี้พยาบาลยังสามารถตรวจสอบ
 การเปลี่ยนแปลงทางสภาพและโรคของผู้ป่วยได้ง่ายขึ้น สำหรับประโยชน์ที่ได้แก่วิชาชีพนั้น
 จะช่วยพัฒนาพื้นฐานการตรวจสอบการพยาบาลให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการยกฐานะ
 วิชาชีพกับสังคมทำให้เกิดการยอมรับและเชื่อถือในวิชาชีพ แม้กระทั่งเป็นการสร้างสัมพันธ-
 ภาพในกลุ่มวิชาชีพพยาบาลด้วย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการประเมินผลการพยาบาลก็เป็นกิจกรรมที่
 ยุ่งยาก เพราะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของมนุษย์ ซึ่งยังไม่มีเครื่องมือชนิดใดที่วัดผลได้แน่นอน
 และยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามหากได้มีการประเมินอย่างมีหลักการและมีขั้นตอนแล้ว ก็จะสามารถ
 จัดข้อบกพร่องต่าง ๆ ไปได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในปี ค.ศ. 1969 ผู้บริหารของโรงพยาบาล โฮลลี่ครอส ออสติน เทกซัส
 (Holy Cross Hospital, Austin Texas) ได้ทดลองประเมินผลบริการพยาบาล
 ของโรงพยาบาลแห่งนี้โดยประเมินทุกขั้นตอนของกระบวนการให้การพยาบาล (Nursing
 Process) ตั้งแต่วิเคราะห์ปัญหาผู้ป่วย จนถึงขั้นตอนทำการพยาบาล ขบวนการประเมิน-
 ผลจะต้องทำไปอย่างมีระบบระเบียบ และเมื่อได้เกณฑ์การประเมินแล้ว จึงสุ่มตัวอย่างผู้ป่วย
 ขึ้นมาหน่วยงานละ 3 คน และสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มการประเมินผลในเวลาต่าง ๆ กัน
 เพราะถือว่าการพยาบาลเป็นขบวนการที่ต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด จะสิ้นสุดก็ต่อเมื่อผู้ป่วย
 หายหรือไม่จำเป็นต้องให้การพยาบาลอีกต่อไป แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาคะแนนเฉลี่ยของ
 แต่ละหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาอภิปรายรวมกันระหว่างผู้ช่วยผู้อำนวยการบริการพยาบาล
 และหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงบริการพยาบาลให้เหมาะสมกับ

สภาพการณ์ ¹

ในปี ค.ศ. 1971 พยาบาลผู้นิเทศแห่งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยวอชิงตัน ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลโดยได้สร้างเครื่องมือประเมินผลการพยาบาล และความต้องการการพยาบาล 4 หัวข้อ คือ การดูแลช่วยเหลือ การดูแลเพื่อการรักษา การดูแลฟื้นฟูและการดูแลเพื่อการป้องกัน และนำเครื่องมือไปทดสอบใช้ในแผนกกระดูกของโรงพยาบาล ไขข้ออย่างประชากรที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีม และพยาบาลประจำการ ศึกษาโดยแบ่งการปฏิบัติการพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่ม 1 ได้มีการควบคุมการปฏิบัติการพยาบาลทุกอย่าง ตลอดจนมีการประเมินผล กลุ่ม 2 กลุ่มทดลอง ซึ่งไม่ควบคุมการปฏิบัติการพยาบาลและไม่มีการประเมินผลหลังการปฏิบัติ หลังจากนั้น 10 สัปดาห์ ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลของทั้งสองกลุ่มและนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่าคุณภาพการพยาบาลของกลุ่มควบคุมสูงกว่ากลุ่มทดลอง และในระยะต่อมาอีก 4 สัปดาห์ ได้ทำการควบคุมการปฏิบัติการพยาบาลทั้ง 2 กลุ่ม ผลที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ไม่แตกต่างกันคือ คุณภาพการพยาบาลสูงเพิ่มขึ้น ในระยะ 2 ปี ต่อมาหลังจากการทดลอง คุณภาพการพยาบาลก็ยังสูงอยู่เพราะได้มีการปรับปรุงและประเมินผลการปฏิบัติเสมอ หลังจากพ้นระยะนี้แล้วคุณภาพการพยาบาลก็ลดลงอีก จึงมีการอภิปรายกันระหว่าง ผู้นิเทศหัวหน้าทีมและพยาบาลผู้ปฏิบัติ จึงเป็นที่ยอมรับว่าการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลมีความจำเป็นต่อการคงไว้ซึ่งคุณภาพการพยาบาล ²

¹ Teddy Lanford, "The Evaluation of Nursing : Necessary and Possible," Supervisor Nurse Vol. 2 No. 11 (November 1971) : 65 - 75.

² Geraldine Pardee, et al. "Patient Care Evaluation is Every Nurses' Job," pp. 1958 - 1960.

ในปี 1974 - 1977 แพทรีเซีย เอ็ม ชไวเรียน (Patricia M. Schwirian) แผนกบริการพยาบาล แห่งมหาวิทยาลัยโอไฮโอ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การประเมินการปฏิบัติของพยาบาล ในการปฏิบัติมีหลายลักษณะกล่าวคือ ภาวะผู้นำ 5 ข้อ การพยาบาลภาวะวิกฤติ 7 ข้อ การสอนและการให้ความร่วมมือ 11 ข้อ การวางแผนและประเมินผล 7 ข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและการติดต่อสื่อสาร 12 ข้อ การพัฒนาวิชาชีพ 11 ข้อ โดยให้พยาบาลเป็นผู้ประเมินตนเอง และผู้ร่วมงาน อันได้แก่ ผู้แทนเป็นผู้ประเมินผลจากการประเมินพบว่า การประเมินการปฏิบัติด้วยตนเองและผู้ร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน และจากการประเมินยอมรับว่า

1. ควรมีการประเมินตนเองบ่อย ๆ ครั้งและ/ หรือคุณภาพของการปฏิบัติการพยาบาล
2. ควรมีการประเมินโดยผู้ร่วมงานบ่อยครั้งและ /หรือคุณภาพของการปฏิบัติการพยาบาล
3. พยาบาลยอมรับว่า การฝึกปฏิบัติขณะกำลังศึกษาอยู่ของโรงพยาบาลในมหาวิทยาลัยแห่งนี้อยู่ในความเหมาะสม¹

ในประเทศไทยได้มีผู้สร้าง เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการประเมินไว้ในรูปแบบของการปฏิบัติงานพยาบาล และการประเมินการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อการควบคุมคุณภาพของการพยาบาล กล่าวคือ

พ.ศ. 2517 วรณวิไล ชุมภิรมย์ ได้สร้างแบบสำรวจเพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล ได้ทำการทดสอบความตรงของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาลตรวจสอบความเที่ยงภายนอกได้ 0.705 ความเที่ยงภายใน 0.954

1

Patricia M. Schwirian, "Evaluating the Performance of Nurse: A Multidimensional Approach," Nursing Research 27 (November-December 1978) : 347 - 351.



และ 0.946 แบบสำรวจนี้ประกอบด้วยขอรายการ¹ 89 ข้อ โดยแบ่งตามคุณลักษณะ 5 ประการ คือ สมรรถภาพและอุปนิสัยในการปฏิบัติงาน บุคลิกลักษณะส่วนตัวของสังคม ลักษณะการเป็นผู้นำทีมพยาบาลและความคิดริเริ่ม¹

พ.ศ. 2519 อมรศรี เพชรราชูฎิโกกร ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสำรวจ ซึ่ง วรณวิไล ชุมภิรมย์ เป็นผู้สร้างเมื่อ พ.ศ. 2517 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในเกณฑ์ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชนไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน เมื่อศึกษาตามอายุการทำงาน คุณวุฒิ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลก็ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าคุณลักษณะด้านความคิดริเริ่มของพยาบาลที่มีคุณวุฒิต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลระดับปริญญาสูงกว่าพยาบาลระดับต่ำกว่าปริญญาตรี²

พ.ศ. 2518 เทียมศร ทองสวัสดิ์ ได้สร้างแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ทำโดยหาความตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 14 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามสภาพโดย หัวหน้าพยาบาล และผู้ตรวจการได้ 0.87 หาความเที่ยงภายในได้ 0.84 และ 0.84 ความ

¹ วรณวิไล ชุมภิรมย์, "การสร้างแบบสำรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาล" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518).

² อมรศรี เพชรราชูฎิโกกร, "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519).

เที่ยงภายนอก 0.86 โดยทำการทดสอบ 2 ครั้ง¹

พ.ศ. 2520 ละออ คันทีศิริรินทร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างโดย เทียมศรี ทองสวัสดิ์ เมื่อ พ.ศ. 2518 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้เป็นพยาบาลระดับวิชาชีพที่ทำหน้าที่พยาบาล หัวหน้าคึก พยาบาลประจำการ จำนวน 57 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐโดยส่วนรวมและ แต่ละคานอยู่ในระดับปานกลาง แต่พยาบาลในโรงพยาบาลส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนพยาบาลหัวหน้าคึกมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลประจำการ²

พ.ศ. 2521 กุลยา คันทิมลาชีวะ ได้สร้างแบบสำรวจประเมินผลการปฏิบัติงานพยาบาล โดยมีลักษณะการปฏิบัติจำนวน 72 ข้อจะประกอบด้วยพฤติกรรมแสดงออกที่สามารถสังเกตได้ตามหน้าที่หลักการพยาบาล และการร่วมมือปฏิบัติ การทดสอบเครื่องมือทำโดยหาความตรงจากคูทรงคุณวุฒิ 27 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามสภาพ โดยหัวหน้าคึกและพยาบาลได้ 0.94 หากความเที่ยงภายในได้ 0.98 และ 0.96 ความเที่ยงภายนอก 0.63³

¹ เทียมศรี ทองสวัสดิ์, "การสร้างแบบสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาล" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518).

² ละออ คันทีศิริรินทร์, "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521).

³ กุลยา คันทิมลาชีวะ, "การสร้างแบบสำรวจประเมินผลการปฏิบัติงานพยาบาล" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521).

จากวรรณคดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้แนวความคิด และหลักการ เพื่อประกอบการประเมินการปฏิบัติการพยาบาลได้เป็นวิธีการเป็นแบบกระบวนการ (Process Approaches) โดยให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลเป็นผู้ประเมินตนเองและผู้ใกล้ชิด เป็นผู้ร่วมประเมินการปฏิบัติการพยาบาลครั้งนี้ เพื่อให้การประเมินค่าระดับการพยาบาล ได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย