

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การที่จะประสบความสำเร็จย่อมขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะคนจะทำให้กิจกรรมในองค์การดำเนินไปด้วยดีและบรรลุเป้าหมาย การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องสำคัญ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะเกี่ยวข้องกับบุคคลนับตั้งแต่จัดคนเข้ามาทำงานจนกระทั่งคนออกจากองค์การ (ชงชัย สันติวงษ์, 2537) Schermerhon (1989) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารบุคคลเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วย เสริมสร้างการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้คนให้ถูกตามความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงาน เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในองค์การ จึงกล่าวได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องบ่งชี้ความสำเร็จขององค์การ (ปราณี พรรณวิเชียร, 2531)

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อระบบคุณธรรมเป็นอย่างมาก เพราะวาระบบคุณธรรมจะพิจารณาตอบแทนผู้ปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถ แต่จากผลการวิจัยของทองกษัตริย์ ศลโกศล และสลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2535) ที่ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารพยาบาลเกี่ยวกับการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารพยาบาล พบว่าการเข้าสู่ตำแหน่งส่วนหนึ่งเกิดจากอาวุโส การบริหารงานของผู้บริหารที่ถืออาวุโสโดยวิสัยทัศน์เห็นได้ชัดเจนในเรื่อง การตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากร เช่น การคัดเลือกผู้ที่ควรได้รับการเลื่อนขั้น เงินเดือนขั้น แต่งตั้งรองหัวหน้าตึก หัวหน้าตึก ผู้ตรวจการพยาบาล การตัดสินใจดังกล่าวพยาบาลผู้มีอายุมากกว่ามักเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ ทำให้พยาบาลผู้น้อยอาวุโสกว่าเกิดความคับข้องใจ ท้อแท้ ไม่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดความพึงพอใจในงาน (กาญจนา กลั่นกลิน, 2525) ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ทำให้ขาดความร่วมมือใน

การทำงาน เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) ชงชัย สันติวงษ์ (2537) กล่าวว่าหากระบบการประเมินผลเป็นไปโดยมีข้อบกพร่องย่อมส่งผลให้ ผู้ปฏิบัติงานลาออก ขวัญ กำลังใจต่ำลงได้ ดังผลการวิจัยของ จุฑามาศ ยุทธิพิทักษ์ และวนิดา มงคลสินธ์ (2535) และวงเดือน ศิริลักษณ์ และคณะ (2536) พบว่า สาเหตุ ของการลาออก โอน ย้ายของพยาบาลสาเหตุหนึ่งคือ การพิจารณาความดีความชอบ ไม่ได้ ขึ้นกับผลการปฏิบัติงาน และไม่ยุติธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันจิรา ภาวิไล (2536) ที่พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการคงอยู่อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยทั้งหมดนี้ ทำให้ทราบว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติ งานของพยาบาลในปัจจุบัน มีส่วนทำให้ขวัญและกำลังใจของพยาบาลลดลง ส่งผลให้พยาบาล ลาออก โอน ย้ายเป็นจำนวนมาก

Fisher and Other (1993) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจะมี ประโยชน์ดังกล่าวต่อเมื่อทำอย่างมีระบบ มีกฎเกณฑ์ แต่ถ้าใช้ไม่เหมาะสมก็จะเกิดความ เสียหายแก่องค์การได้ ดังเช่นในปี ค.ศ. 1980 คนงาน 30 ล้านคนถูกประเมินผลการปฏิบัติ งานอย่างเป็นทางการ ซึ่งระบบการประเมินผลมีข้อบกพร่องมาก ความบกพร่องดังกล่าว สะท้อนกลับอย่างรุนแรงต่อระบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ทำให้ผลิตผลใน การขึ้นเงินเดือน มีการอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น (Matejka and Dunsing, 1987) ต่อมาได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในองค์การรัฐบาลและ เอกชนของสหรัฐอเมริกาในเรื่องระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ร้อยละ 30-50 ของผู้ปฏิบัติงาน มีความเชื่อว่า ระบบการประเมินผลอย่างเป็นทางการไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานแสดงความเห็นว่า น้อยกว่าร้อยละ 20 ของระบบการประเมินผลที่ไปสู่เป้าหมาย ที่องค์การคาดหวังไว้ นอกจากนี้ ยังได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานใน 3,500 บริษัททั่วประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ควรปรับปรุงการออกแบบระบบประเมินผล การปฏิบัติงาน โดยมีผู้ลงความเห็นผ่านกล่องรับความเห็นว่าจะให้ความถูกต้องและ ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานมากกว่านี้ (Fisher and Other, 1993) นอกจากนี้ McGee (1992) ยังกล่าวว่า ผู้จัดการส่วนใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีทัศนคติในทางลบกับระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับองค์การพยาบาลก็พบปัญหาเรื่องการประเมินผลการ ปฏิบัติงานเช่นกัน ดังผลการวิจัยของ นิรมล คำเพื่อน (2529) ที่พบว่า ปัญหาสำคัญปัญหา หนึ่งในการบริหารงาน คือ ปัญหาเรื่องการรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินผล การวาง

แผนนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงงาน

ดังนั้นองค์การจึงควรมีระบบการประเมินผลที่ดี ระบบการประเมินผลที่ดี จะมีประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์การ (Hunt, 1989) เกคินี หงสนันท์ (2530) กล่าวว่า ระบบการประเมินผลที่ดีจะต้องประกอบด้วย ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการประเมินผล มีแบบฟอร์มการประเมินผลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมินผล และต้องมีกระบวนการการประเมินผลที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จากนั้นเมื่อทราบผลการปฏิบัติงานในผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน องค์การจึงนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การต่อไป

จากผลการวิจัยของคณะอนุกรรมการศึกษาและวิจัยการศึกษาพยาบาล ศูนย์ประสานงานทางพยาบาล (2532) และถนอมขวัญ ทวีบุรณ (2538) สรุปได้ว่าการประเมินการปฏิบัติงานโดยพยาบาลประเมินตนเอง พยาบาลผู้ร่วมงานประเมิน และผู้บังคับบัญชาประเมินมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการพิจารณาเลือกผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ผลการประเมินมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยของชูศักดิ์ เตชานันท์ (2518) และสุเมธ วงศ์บุญยงค์ (2524) พบว่า องค์การราชการยังไม่มีแบบฟอร์มการประเมินที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ดังนั้นหากองค์การมีแบบฟอร์มที่ใช้ภาษาง่าย ๆ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ (Fisher and Other, 1993; Tyson, 1993) และสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในองค์การ (จำเนียร จวงตระกูล, 2531) ก็จะช่วยให้การประเมินผลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Scheron (1991) กล่าวว่า ระบบประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะมีผู้ประเมินผลที่เหมาะสม แบบฟอร์มการประเมินที่ดีแล้ว ยังต้องมีกระบวนการประเมินผลที่ครบอีกด้วย วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลายประการ แต่ควรหลีกเลี่ยงการตั้งวัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างในการประเมิน 1 ครั้ง เพราะจะทำให้กระบวนการประเมินมีความซับซ้อน (Scheuler, 1988 อ้างใน Donovan and Jackson, 1991)

Gillies (1994) กล่าวว่า หากองค์การไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่าตนเองจะต้องทำงานระดับใดจึงจะได้มาตรฐาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นการสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับมาตรฐานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าเขาจะต้องทำงานอยู่ในระดับใดจึงจะได้มาตรฐาน ทั้งนี้มาตรฐานจะต้องสัมพันธ์กับงานที่ทำด้วย (Scheron, 1991)

วิธีการรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานมีหลายอย่าง ทั้งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ การประเมิน Hunt (1989) Fisher and Other (1993) และ Gillies (1994) ต่างเห็นพ้องกันว่า วิธีการประเมินผลควรยุติธรรม มีความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล เพราะหากปราศจากสิ่งดังกล่าว จะทำให้การประเมินผลไม่เป็นที่เชื่อถือของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อรวบรวมข้อมูลได้แล้วก็ต้องนำมาวัดและตีค่าผลการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งการวัดและตีค่าจะต้องอยู่บนเกณฑ์ที่ตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความร่วมมือ

เมื่อวัดและตีค่าผลการปฏิบัติงานแล้ว ควรมีการแจ้งและอภิปรายผลการประเมินแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ทราบว่าตนเองทำงานอยู่ในระดับใด มีสิ่งใดที่จะต้องแก้ไขปรับปรุง หรือจะพัฒนาในด้านใด (พยอม วงศ์สารศรี, 2534) การแจ้งและอภิปรายผลการประเมิน ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการเตรียมที่ดี เร็วขึ้นที่จะวิเคราะห์ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสามารถในการตัดสินใจ (Fedor, 1990) และควรมีรูปแบบการแจ้งและอภิปรายที่เหมาะสม (จำเนียร จวงตระกูล, 2531) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการแจ้งและอภิปรายผลการประเมินดังกล่าว

การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในองค์การ สามารถใช้ได้หลายทาง นับตั้งแต่การจัดคนเข้าองค์การ การพิจารณาความดีความชอบ การฝึกอบรมการพัฒนา ตลอดจนการไล่ออก แต่จากการวิจัยของสปีน กุมรินทร์ (2533) และ Jame and Deovina (1992) พบว่า ส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และจากการสำรวจพบว่าร้อยละ 65 ของบริษัทเอกชน นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาคนในองค์การ (Scheron, 1991) ดังนั้น หากได้นำผลการประเมินไปใช้ก็ควรพิจารณาใช้ให้เหมาะสมกับนโยบายขององค์การ และใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงจะคุ้มค่า

จำเนียร จวงตระกูล (2531) กล่าวว่า การประเมินระบบการประเมินผลเป็นสิ่งสำคัญที่กระทำอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าระบบการประเมินผลสามารถนำมาใช้ได้ผลบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด มีสิ่งที่จะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไรหรือไม่ การประเมินผลระบบประเมินผลจะช่วยทำให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น องค์การต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับการประเมินผลระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในปี 2522 ชลิตา ศรีมณี และคณะ ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความดีความชอบ



ของข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ของข้าราชการไทยมีการพิจารณาความดีความชอบทั้งที่เป็นหลักเกณฑ์ทางวิชาการ และไม่เป็นตามหลักเกณฑ์ทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2523) ที่ได้สำรวจระบบและพฤติกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดีความชอบใน ส่วนราชการต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า ส่วนราชการ ยังไม่ได้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบไว้เป็นหลักฐาน ต่อมาในปี 2526 ชูมาพันธ์ วิเชียรเกื้อ ได้ศึกษาถึงการศึกษาระบบการประเมินผล การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบกับการปรับปรุงงานศึกษาเฉพาะกรณีการทำอาภาศ ยานแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า องค์การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็น ระบบ และในปี 2536 ประถิน วีรศิลป์ ได้ศึกษาระบบการประเมินผลในโรงเรียนคาทอลิก พบว่า มีกระบวนการประเมินครบทั้ง 5 ขั้นตอน แต่ยังมีส่วนที่ควรปรับปรุงคือ ควรกำหนด วัตถุประสงค์การประเมินให้ชัดเจน และควรมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำหรับองค์การพยาบาลยังไม่มีผู้ใดศึกษาว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพยาบาลในปัจจุบันเป็นอย่างไร และด้วยเหตุผลของประโยชน์ของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาเรื่องการ วิเคราะห์ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะมีประโยชน์อย่างอื่นที่จะทำให้ทราบ ว่าระบบการประเมินผลการประเมินผลของพยาบาลในปัจจุบันเป็นอย่างไร มีข้อบกพร่อง ตรงจุดใด เพื่อจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้องค์การพยาบาลประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการใน โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่อง ส่วนนำเข้าสู่ของระบบ กระบวนการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ผลลัพธ์ของระบบ
2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำ การจำแนกตามสังกัด

สมมติฐานของการวิจัย

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลต่างสังกัด แตกต่างกัน

แนวคิดของสมมติฐาน

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดของ Mondy and Noe (1993) ประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมิน การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การพิจารณาคุณค่าของการปฏิบัติงาน และการแจ้งและอภิปรายผลการประเมิน ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย นโยบายจะสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์การ (Reizts, 1985 อ้างใน กิตติพร เอื้อยะสมบูรณ์, 2537) ในโรงพยาบาลของรัฐที่สังกัดต่างกัน ย่อมมีโครงสร้างขององค์การ รูปแบบภาวะผู้นำ ปรัชญาการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน (Roussel, 1990) ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐต่างสังกัดกันย่อมแตกต่างกัน

การที่จะพิจารณาคุณค่าของการปฏิบัติงาน ต้องมีเกณฑ์การประเมินหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบว่างานนั้นสูงหรือต่ำกว่ามาตรฐาน (จำเนียร จวงตระกูล, 2531) จึงต้องมีการสร้างเกณฑ์และแบบประเมิน ซึ่งการวางเกณฑ์และการสร้างแบบประเมินนั้น ฝ่ายการพยาบาลจะต้องศึกษาจากข้อมูลพื้นฐานจากปรัชญาของโรงพยาบาล จากจุดมุ่งหมายขององค์การ จากสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2524 อ้างใน รสพร ประทุมวัน, 2534) แล้วจึงจะนำมาสร้างเป็นเกณฑ์การประเมิน หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ การวิจัยของ อุษณีย์ เทวราชย์ (2526) พบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 7 แห่งมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างในทุกด้านและด้านรวม ซึ่งเกิดจากเกณฑ์ในการตัดสินใจไม่เท่ากัน หรือเกิดจากความแตกต่างกันในลักษณะโครงสร้างของการบริหารของแต่ละสถาบัน นอกจากนี้โครงสร้างขององค์การยังมีอิทธิพลต่อการกำหนดหน้าที่ แบบแผนการติดต่อสื่อสาร และรูปแบบภาวะผู้นำอีกด้วย (Shea, 1979 อ้างใน วิภาดา ชีวะรักษ์, 2528)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
 สังกัดต่างๆ ย่อมต้องมีปรัชญา ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร นโยบาย ที่แตกต่างกัน
 ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล
 ของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพยาบาล
 ประจำการโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบของกิจกรรมทางด้าน
 การบริหารงานบุคคลที่จัดทำขึ้นอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อวัดค่าของพยาบาลประจำการแต่ละคน
 ว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานเพียงใด ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพิจารณาถึง ส่วนนำเข้าของ
 ระบบ กระบวนการในระบบ และผลลัพธ์ของระบบ

1. ส่วนนำเข้าของระบบ หมายถึง สิ่งที่จำเป็นเพื่อนำเข้าสู่ระบบและก่อให้เกิด
 กระบวนการ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพิจารณาถึง

1.1 ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของ
 พยาบาลประจำการอย่างเป็นทางการ

1.2 แบบฟอร์มการประเมินผล หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นมาอย่างเป็นทางการ
 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการประจำปี

2. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอนและเนื้อหาของการ
 วัดค่าของพยาบาลประจำการแต่ละคนว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานเพียงใดอย่างเป็นทางการ
 โดยผู้บังคับบัญชา ในงานวิจัยนี้พิจารณากระบวนการใน 5 ขั้นตอนคือ การกำหนด
 วัตถุประสงค์ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูล
 เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การพิจารณาคูณค่าของการปฏิบัติงาน การแจ้งและอภิปรายผลการ
 ประเมิน

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ หมายถึง การกำหนดความมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่าโรงพยาบาลต้องการที่จะนำผลการประเมินผลไปประกอบการพิจารณาสิ่งใดต่อไปนี้ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โอน ย้าย ระบุความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับให้พยาบาล เพื่อเป็นหลักฐานในการแก้ไขพฤติกรรมพยาบาล

2.2 การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน หมายถึง การชี้แจงเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะงานและระดับการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลมุ่งหวัง ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และลักษณะที่แสดงออกในขณะปฏิบัติงาน โดยชี้แจงเป็นวาจา ลายลักษณ์อักษร ที่เป็นทางการให้พยาบาลทุกคนทราบโดยทั่วกัน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเข้าใจระหว่างผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล และพยาบาลประจำการว่าผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการจะต้องมีคุณภาพเช่นไร ปริมาณเท่าใด และใช้เวลานานเท่าไร รวมทั้งลักษณะที่แสดงออกขณะปฏิบัติ เพื่อเป็นเครื่องมือวัดผลงานว่าอยู่ในระดับใด

2.3 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการปฏิบัติงานของพยาบาล

2.4 การพิจารณาค่าของการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดและตีค่าของการปฏิบัติงานนั้น โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลกำหนดไว้

2.5 การแจ้งและอภิปรายผลการประเมิน หมายถึง กิจกรรมการสนทนาถึงผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการเป็นรายบุคคล โดยผู้บริหารพยาบาล

3. ผลลัพธ์ของระบบ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในงานวิจัยนี้หมายถึง การนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการอบรมและพัฒนา เพื่อเป็นหลักฐานในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขพฤติกรรมเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาโยกย้าย ลดขั้น ไล่ออก และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างพยาบาลประจำการ และผู้บริหาร

การวิเคราะห์ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การพิจารณาแยกแยะในเรื่องส่วนนำเข้าสู่ระบบ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ของระบบ

โรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปที่มีขนาดมากกว่า 500 เตียงที่ให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน เป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และกรุงเทพมหานคร ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร

พยาบาลประจำการ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตรหรือปริญญาตรี และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ สาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 ในโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการต่อไป
2. เป็นการเผยแพร่และกระตุ้นให้ผู้บริหารได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
3. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป