บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพื่อกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้และพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ตลอดจนศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติโดยจะนำเสนอดังหัวข้อต่อไปนี้

1. วิธีการดำเนินการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผลการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีวิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ แบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) โดยศึกษาจากทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะ บทบาทหน้าที่และภารกิจของการปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ และ 2) การหาความตรงภายในโดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวนทั้งสิ้น 17 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับนโยบาย 2 คน นักวิชาการที่เป็นผู้เกี่ยวข้องการจัดตั้งศูนย์พึ่งได้ 2 คนและผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์พึ่งได้ 13 คน โดยรวบรวมข้อมูล 3 รอบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาสังเคราะห์ เพื่อหาและกำหนดสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

ระยะที่ 2 การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ โดยนำข้อรายการสมรรถนะที่ได้จากศึกษาในระยะที่ 1 มากำหนดข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีผู้เข้าร่วมสนทนา 9 คน ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานระดับนโยบายของศูนย์พึ่งได้ 2 คน ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ 7 คน จากนั้นนำข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะที่ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajapruk Rajabhat University

สร้างแบบประเมินสมรรถนะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คนได้พิจารณาความสอดคล้อง (IOC) ของแบบประเมินสมรรถนะ สร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ตรวจสอบคุณภาพคู่มือและความเป็นเหมาะสมของคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

ระยะที่ 3 การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ กลุ่มเป้าหมาย คือ หัวหน้างานศูนย์พึ่งได้และผู้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 46 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ ใช้ในเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1

2. แบบสอบถามมาตรส่วนประมานค่า 5 ระดับ ใช้ในเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2 และรอบที่ 3

ระยะที่ 2 การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบบันทึกข้อมูลหลักฐานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แนวทางการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย คำถามหลักและคำถามรองที่เกี่ยวกับการกำหนดข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

3. แบบสอบถาม เพื่อประเมินความสอดคล้องของข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

4. แบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ

ระยะที่ 3 การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ เพื่อสร้างแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 จนกระทั่งได้สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

ระยะที่ 2 การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เพื่อกำหนดข้อรายการพฤติกรรมบงชี้สมรรถนะ หลังจากนั้นนำข้อรายการพฤติกรรมบงชี้สมรรถนะที่ได้ สร้างแบบประเมินสมรรถนะชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง (IOC) ของแบบประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ สร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ประเมินเหมาะสมของคู่มือประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

ระยะที่ 3 การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ เก็บรวบรวมข้อมูลข้อคิดเห็นของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ จำนวน 46 คน เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ จากเทคนิควิธีการวิจัยแบบ EDFR เก็บรวบรวมข้อมูล 3 รอบ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

รอบที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลแล้วสรุปเป็นข้อค้นพบจากการเก็บข้อมูล เพื่อกำหนดสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้

รอบที่ 2 และรอบที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

2. การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 การสนทนากลุ่ม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลแล้วสรุปเป็นข้อค้นพบจากการเก็บข้อมูล เพื่อกำหนดข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ

2.2 แบบประเมินความสอดคล้องข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ วิเคราะห์โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.50

3. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติโดยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 แบบประเมินแบบมาตรประมาณค่า 4 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.2 ข้อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลแล้วสรุปเป็นข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้เทคนิค EDFR เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 3 รอบ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์เพื่อหาและกำหนดสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ประกอบด้วย 2 ด้าน จำนวน 20 สมรรถนะดังนี้

1.1 สมรรถนะทั่วไป จำนวน 14 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) ความรู้เรื่องบทบาทหน้าที่ของศูนย์พึ่งได้ 2) ความรู้และทักษะการซักประวัติ การคัดกรอง 3) ความรู้เรื่องการตรวจร่างกาย 4) ความรู้เรื่องการบันทึกข้อมูลการให้บริการ 5) ความรู้เรื่องการประเมินครอบครัว 6) ความรู้เรื่องการประเมินความปลอดภัยและการถูกกระทำซ้ำ 7) ความรู้เรื่องการประเมินความรุนแรงด้านจิตใจ 8) ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 9) ความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น 10) ความรู้เรื่องการประสานงานเครือข่ายและการส่งต่อ 11) ความรู้เรื่องการทำงานของสหวิชาชีพ 12) ความรู้เรื่องการจัดการรายกรณี 13) ความรู้เรื่องการประชุมปรึกษารายกรณี 14) ความรู้เรื่องการป้องกันและการเฝ้าระวังความรุนแรงในชุมชน

1.2 สมรรถนะเฉพาะทาง จำนวน 6 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) ความรู้เรื่องกรอบคิดเรื่องอำนาจ 2) ความรู้เรื่องความเป็นเพศ หรือเพศภาวะ 3) ความรู้เรื่องเพศวิถี 4) ความรู้เรื่องโครงสร้างความรุนแรงบนฐานความเป็นเพศ 5) ความรู้เรื่องลักษณะอาการของผู้ประสบความรุนแรงบนพื้นฐานความเป็นเพศ 6) ความรู้เรื่องการให้การปรึกษาแบบฟื้นฟูอำนาจและศักยภาพ

2. ผลการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้

2.1 ผลการดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม สรุปได้ข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะด้านสมรรถนะทั่วไปจำนวน 116 ข้อและสมรรถนะเฉพาะทางจำนวน 45 ข้อรวมทั้งหมด 161ข้อ

2.2 ผลตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมินสมรรถนะโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พบว่า ข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะทั้งหมด 161ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 จำนวน 159 ข้อและพบว่าข้อรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นไม่มีความสอดคล้องกันและมีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.50 จำนวน 2 ข้อ จึงพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.3 ผลการสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ จากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคู่มือประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ในการประเมินประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 2) เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 3) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 4) กระบวนการในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 6) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 7) ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน ตรวจสอบความเหมาะสมความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พบว่า คู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า โครงสร้างคู่มือส่วนวัตถุประสงค์ เนื้อหา มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับสูงและการประเมินผลมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับสูงที่สุด

3. ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติ ของหัวหน้างานและบุคลากรศูนย์พึ่งได้จำนวน 46 คน พบว่า คู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลกรศูนย์พึ่งได้ โดยภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.65)

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้

การศึกษาสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ พบว่า สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ สมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะเฉพาะทาง สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ประกอบด้วย 1) ความรู้เรื่องบทบาทหน้าที่ของศูนย์พึ่งได้ 2) ความรู้และทักษะการซักประวัติ การคัดกรอง 3) ความรู้เรื่องการตรวจร่างกาย 4) ความรู้เรื่องการบันทึกข้อมูลการให้บริการ 5) ความรู้เรื่องการประเมินครอบครัว 6) ความรู้เรื่องการประเมินความปลอดภัยและการถูกกระทำซ้ำ 7) ความรู้เรื่องการประเมินความรุนแรงด้านจิตใจ 8) ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 9) ความรู้เรื่องการให้การปรึกษาเบื้องต้น 10) ความรู้เรื่องการประสานงานเครือข่ายและการส่งต่อ 11) ความรู้เรื่องการทำงานของสหวิชาชีพ 12) ความรู้เรื่องการจัดการรายกรณี 13) ความรู้เรื่องการประชุมปรึกษารายกรณี 14) ความรู้เรื่องการป้องกันและการเฝ้าระวังความรุนแรงในชุมชน

กล่าวได้ว่าศูนย์พึ่งได้ จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤตจากความรุนแรง ลักษณะการให้บริการของศูนย์พึ่งได้ เป็นการบูรณาการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพทั้งในและนอกโรงพยาบาล ให้การช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงแบบองค์รวม

ทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม สอดคล้องกับการดำเนินงานศูนย์วิกฤตการณ์ครบวงจรประเทศมาเลเซีย (เกสรา ศรีพิชญาการ. 2556 : ออนไลน์) จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ถูกทำร้าย โดยให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็วในรูปแบบการทำงานสหวิชาชีพ ให้การบำบัดทางกายและจิตใจ มีการให้การปรึกษาให้ความช่วยเหลือดำเนินการทางกฎหมาย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ถูกต้องเหมาะสมปัญหาความรุนแรงโดยคำนึงถึงมิติชายหญิงตลอดจนเกิดเครือข่ายการดำเนินงานร่วมกันของสหวิชาชีพ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบด้าน

บุคลากรผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานศูนย์พึ่งได้ ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพ รองลงมา คือ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการศูนย์พึ่งได้ จัดบริการคุ้มครองสิทธิ ประเมินปัญหา ความต้องการ ให้ความช่วยเหลือตามสภาพปัญหา ประสานงานส่งต่อยังหน่วยงานอื่นร่วมให้ความช่วยเหลือ ประเมินการถูกกระทำซ้ำ ประเมินความพร้อมก่อนกลับสู่สังคมจนกระทั่งจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน ตลอดจนกระทั่งจัดประชุมปรึกษากรณีศึกษากับทีมสุขภาพและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เพื่อร่วมกันวางแผนให้การช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรง (สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. 2549 : 7) ดังนั้นบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ต้องมีความรู้ ความสามารถ หรือ ที่เรียกว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องมีในการให้การดูแลช่วยเหลือ เด็ก สตรีและบุคคลในครอบครัวถูกกระทำรุนแรง เพื่อส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้สำเร็จตามเป้าหมายของศูนย์พึ่งได้ (เกสรา ศรีพิชญาการ. 2556 :ออนไลน์, WHO. 2013 : 16)

สอดคล้องกับแนวคิดของวิทยาลัยพยาบาลรอเยอร์ (The Royal College of Nursing. 2013 : 10-15) ที่ได้จัดทำแนวทางการดูแลและช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงในครอบครัว สำหรับพยาบาล มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มทักษะในการป้องกันและยุติปัญหาความรุนแรงในครอบครัว โดยเชื่อว่าการเพิ่มความตระหนักของปัญหา จะช่วยลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับเหยื่อทั้งทางร่างกายและจิตใจ พยาบาลที่จะเกี่ยวข้อง หรือ พบเจอผู้หญิงที่ถูกกระทำความรุนแรงส่วนใหญ่จะเป็นพยาบาลในแผนกต่างๆ ได้แก่ พยาบาลสูติศาสตร์ พยาบาลอนามัยชุมชน พยาบาลจิตเวชและพยาบาลที่ทำงานในตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ดังนั้นพยาบาลเหล่านี้ควรจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ เพื่อให้การดูแลและช่วยเหลือผู้หญิงเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอย่างถูกต้องเหมาะสม ได้แนะนำแนวทางสำหรับพยาบาลที่จำเป็นต้องมีได้แก่ 1) การคัดกรอง 2) การประเมิน อาการและอาการแสดงทางร่างกายของผู้ถูกกระทำ 3) การบันทึกและรายงาน 4) แผนความปลอดภัย 5) การส่งต่อ นอกจากนี้พบว่า ผู้ปฏิบัติงานให้การช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง (The National Practitioner's Network Statement of Principle . 2004 : 11-15) จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ

ประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับเรื่องความรุนแรง 2) ทักษะการประเมินและการสัมภาษณ์ 3) ความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการเยียวยาผู้ถูกกระทำรุนแรง 4) ความรู้เกี่ยวและการป้องกันการถูกกระทำรุนแรงในเด็ก 5) มีทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น บทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยเหลือ การบันทึกข้อมูล การรักษาความลับ การส่งต่อและต้องมีทักษะและได้รับการฝึกฝนในการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงเพื่อป้องกันการถูกกระทำซ้ำ (The Crawn Prosecution Servive . 2015 : 13)

นอกจากบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ต้องมีสมรรถนะจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน หรือสมรรถนะทั่วไปดังกล่าวข้างต้น สมรรถนะที่ต้องมีต่อมาคือสมรรถนะเฉพาะทางของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ประกอบด้วย 1) มีความรู้เรื่องกรอบคิดเรื่องอำนาจ 2) มีความรู้เรื่องความเป็นเพศ หรือเพศภาวะ 3) มีความรู้เรื่องเพศวิถี 4) มีความรู้เรื่องโครงสร้างความรุนแรงบนฐานความเป็นเพศ 5) มีความรู้เรื่องลักษณะอาการของผู้ประสบความรุนแรงบนพื้นฐานความเป็นเพศ 6) ความรู้เรื่องการให้การปรึกษาแบบฟื้นฟูอำนาจและศักยภาพ อภิปรายผลได้ว่า สมรรถนะเฉพาะทางของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ แสดงถึงความรู้ ความสามารถและทักษะที่สะท้อนถึงความลึกซึ้งของความสามารถในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเด็ก สตรี และบุคคลในครอบครัวถูกกระทำรุนแรง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะปัญหาความรุนแรงในเด็กและสตรีพบว่ารากเหง้าของปัญหาที่เกิดจากการถูกใช้ความรุนแรง (Corey . 2009 ; อวยพร เขื่อนแก้ว. 2551: 51) และมีความเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างหญิงชาย อัตลักษณ์ การกดขี่เชิงโครงสร้างทางสังคมต่างส่งผลทำให้ผู้ถูกกระทำรุนแรงเกิดความรู้สึกสูญเสียอำนาจภายในและเกิดความขัดแย้งในใจ การให้การปรึกษาเบื้องต้นสามารถช่วยให้ผู้ถูกกระทำรุนแรงได้ระบายความทุกข์ที่มีอยู่และได้รับคำแนะนำแนวทางไปใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่องที่กำลังเผชิญ แต่ยังไม่ช่วยให้ผู้ถูกกระทำรุนแรงได้เข้าใจถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับถูกใช้ความรุนแรง การให้การปรึกษาแบบฟื้นฟูอำนาจและศักยภาพเน้น การใช้อำนาจร่วมช่วยทำให้ผู้ถูกกระทำรุนแรงเกิดความกระจ่างในบริบทที่มีอิทธิพลกับตนเองและเน้นการเปลี่ยนความคิด ความเชื่อเกี่ยวกับรากเหง้าของปัญหาความรุนแรง ที่เกิดจากอำนาจ บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างหญิงชาย อัตลักษณ์ การกดขี่เชิงโครงสร้างทางสังคม ช่วยให้ผู้ถูกกระทำรุนแรงเกิดจิตสำนึก ปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อเกี่ยวกับรากเหง้าปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการเสริมพลังอำนาจ เช่น ความรู้สึก มีคุณค่าในตัวเอง มีความหวัง ความเชื่อมั่น มีความกล้าหาญ มีความสามารถในการตัดสินใจ (Johannson & Tutty. 1998 ; Leslie. 2001 : 27-35)

นอกจากนี้สอดคล้องกับการผลการศึกษาของสมาภรณ์ เทียนขาว (2555 : 74) เรื่องกระบวนการให้การปรึกษาตามแนวคิดสตรีนิยมสายหลังใหม่เพื่อการสร้างเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงค้นพบว่า ผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงที่ใช้กระบวนการให้การปรึกษา

ที่ทำอยู่ทำให้ผู้หญิงรู้สึกสบายใจ แต่เมื่อกลับไปบ้านผู้หญิงยังรู้สึกโทษตัวเอง ตำหนิตัวเองและรู้สึกแย่ รู้สึกไม่ดีพอสำหรับสามี ยังต้องจำยอมที่จะถูกกระทำซ้ำ เชื่อว่าเรื่องที่ถูกกระทำรุนแรงเป็นเรื่องของเวรกรรม เมื่อผู้วิจัยใช้กระบวนการให้การปรึกษาเพื่อการเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงพบว่า ผู้รับการปรึกษามีความรู้สึกมีพลังอำนาจเพิ่มขึ้น ผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงมีการเปลี่ยนแปลง ด้านความคิด เช่น คิดว่าเราต้องทำได้ การเปลี่ยนแปลงด้านความเชื่อ เช่น การถูกทำร้ายไม่ใช่เรื่องของเวรกรรมและการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึก เช่น ชีวิตมีอิสระ ทำให้ผู้รับการปรึกษามองเห็น หรือ ตระหนักถึงศักยภาพ อำนาจภายในที่อยู่ภายในตัวเองได้ ดังนั้น ทักษะในการให้การปรึกษาจึงเป็นสมรรถนะที่สำคัญสำหรับบุคลากรศูนย์พึ่งได้

2. ผลการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้

การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 2) เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 3) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 4) กระบวนการในการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ 5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 6) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 7) ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมินพบว่ารายละเอียดโครงสร้างเนื้อหาคู่มือในแต่ละประเด็นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องระบบประเมินสมรรถนะ (สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 นครราชสีมา. 2556 : 2-4); หลักเกณฑ์/แนวทางการประเมินสมรรถนะข้าราชการ(ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร. 2558 : 2-5); คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการอัยการรายบุคคล (สถาบันแผนพัฒนาข้าราชการอัยการ. 2557 : 17-70); คู่มือการประเมินสมรรถนะของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร (กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการเกษตร. 2554 : 1-11); คู่มือการปฏิบัติงานความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะกรมชลประทาน (กรมชลประทาน. 2555 : 7-20); การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน (ประมา ศาสตระรุจิ. 2550); คู่มือระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการ (โรงพยาบาลสระบุรี. 2553); คู่มือการประเมินสมรรถนะครู (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2553 : 3-23); คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ (สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบบุคคล สำนักงาน กพ. 2551 : 26-43); คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลลงกรณ์. 2556); คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. 2555 : 49-64) พบว่า โครงสร้างของคู่มือประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์

ในการประเมิน 2) คุณลักษณะที่ใช้ในการประเมิน 3) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน 4) กระบวนการในการประเมิน 5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการประเมิน 6) เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน 7) ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน 8) วิธีการป้อนข้อมูลกลับ 9) การนำเสนอผลการประเมิน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ประเมินตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการตรวจสอบค่าความสอดคล้องและความเหมาะสมของแบบประเมินสมรรถนะที่ต้องการวัดจากผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผลการตรวจสอบพบว่า ข้อรายการมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 สอดคล้องกับบุญชม ศรีสะอาด (2540) และสุวิมล ติรกานันท์ (2543) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์มีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปแสดงว่า คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดในคุณลักษณะ/ พฤติกรรม/ เนื้อหาสาระที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องครอบคลุมและวัดได้ถูกต้องตามความเป็นจริง

การตรวจสอบความเป็นไปได้ในการในการนำคู่มือไปใช้จากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า คู่มือโดยภาพรวมทั้งหมดมีความเหมาะสมในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = 0.33) เนื่องจากการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์พึ่งได้ในช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง สอดคล้องกับอลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัชฌุกร (2553 : 209) พบว่า มาตรฐานการประเมินต้องประเมินในสภาพความเป็นจริงอันประกอบด้วย ปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของแต่ละองค์การ ทั้งนี้ไม่สามารถนำระบบการประเมินที่สำเร็จรูปและใช้ได้ผลดีมาใช้กับองค์การหนึ่งได้ เนื่องจากมีความแตกต่างกันลักษณะขององค์การวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

3. ผลการศึกษาสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้**ไปปฏิบัติ**

การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติ พบว่า ภาพรวมทั้งหมดของคู่มือประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.65) ส่วนวัตถุประสงค์ เนื้อหา การประเมินผล และประสิทธิผลการใช้คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า คู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติทั้งนี้อาจเป็นรูปแบบคู่มือที่สร้างขึ้นมีประโยชน์ สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ สามารถนำคู่มือไปปฏิบัติงานได้จริง สอดคล้องกับการศึกษาในประเทศมาเลเซีย พบว่า เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ดูแลผู้ถูกกระทำรุนแรงมีความรู้สึกว่าตัวเองมีความรู้ มีทักษะในการให้การดูแลช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงน้อยและไม่ได้รับการสนับสนุนในบทบาทของการดูแลช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรง

(Colombini et al. 2013) ส่วนในประเทศอังกฤษ พบว่า แพทย์ พยาบาล มีความรู้ในเรื่องความรุนแรงแค่ระดับพื้นฐานและพบว่าแพทย์ พยาบาลเหล่านี้ต้องการได้รับการฝึกอบรมในเรื่องความรู้ ทักษะการดูแล การส่งต่อผู้ที่ถูกกระทำรุนแรง (Ramsay et al. 2012 : 647-655)

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ผลการศึกษาที่เสนอมีข้อจำกัดจากการศึกษา คือ ผู้ที่รับผิดชอบ หรือ รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ ได้แก่ พยาบาล หรือ นักสังคมสงเคราะห์ หรือ นักจิตวิทยา ซึ่งมีสมรรถนะที่เป็นพื้นฐานในแต่ละวิชาชีพที่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงที่ศูนย์พึ่งได้ เท่านั้น

2. ผลการศึกษาที่เสนอมีข้อจำกัดในการนำไปเผยแพร่จากวิธีการศึกษาในบริบทเฉพาะการประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ไปปฏิบัติโดยวิธีการศึกษาคู่มือของหัวหน้างานและบุคลากรศูนย์พึ่งได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้และพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ตลอดจนศึกษาความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. การนำแบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ไปใช้ให้ใช้ควบคู่กับคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้และขอให้ศึกษารายละเอียดของคู่มือก่อนนำไปใช้

2. รายละเอียดของคู่มือสามารถปรับแก้ไขได้ตามความเหมาะสม เช่น ผู้ประเมิน เกณฑ์การประเมิน ระยะเวลาในการประเมิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการประเมินของหน่วยงาน

3. ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการนิเทศ ติดตามงานและสอนการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พึ่งได้

4. เมื่อนำคู่มือการประเมินไปปฏิบัติจริง ควรกำหนดระยะเวลาในการติดตามและประเมินผล ปัญหาอุปสรรคของการใช้แบบประเมินสมรรถนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ไปศึกษาต่อยอดในเรื่องกระบวนการพัฒนาสมรรถนะเช่น การฝึกอบรม หรือ จัดทำหลักสูตรเฉพาะทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง เพื่อเพื่อให้บุคลากรศูนย์พึ่งได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ พัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งๆขึ้น