



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การพยาบาลเป็นองค์การที่มีบุคลากรทางการพยาบาลหลายระดับ และมีจำนวนบุคลากรมากที่สุดในโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล พยาบาลผู้ชำนาญเฉพาะทาง พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลประจำการ เจ้าหน้าที่พยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ องค์การพยาบาลเป็นองค์การใหญ่ที่มีบุคลากรหลายระดับดังกล่าว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีผู้ประสานงานที่จะทำหน้าที่ในการรับนโยบายการบริหารจากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมาสู่ขั้นปฏิบัติการ ผู้ประสานงานดังกล่าวนอกจากจะรับนโยบายแล้วยังต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ เพื่อการปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูง หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดเป็นบุคลากรที่ใกล้ชิดกับพยาบาลระดับปฏิบัติการมากที่สุด และมีความรับผิดชอบต่อผลผลิตโดยตรงคือ ผลของการดูแลรักษาที่ผู้ป่วยได้รับ ประสิทธิภาพของผลผลิตจะเกิดขึ้นได้จริง หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีความรู้ในระบบการบริหาร ระบบการให้การพยาบาลผู้ป่วย และระบบการรักษาของแพทย์ (Clark and Shea, 1979) หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเหมาะสมที่สุดที่จะเป็นผู้ประสานงานและคอยให้คำแนะนำแก่บุคลากร การนี้เทศงานการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล อีกทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น (First line manager) เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลระดับปฏิบัติการ (Sullivan and Decker, 1992) บทบาทที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารคือ บทบาทผู้ניתนและประเมินผลงาน รู้มาตรฐานงาน รู้ลักษณะงาน และใช้เครื่องมือประเมินผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการประเมิน สอนงาน และพัฒนางาน โดยมุ่งความสำเร็จที่คน ทีมงาน และสัมพันธภาพในหน่วยงานเป็นสำคัญ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535)

การนิเทศงานการพยาบาล จัดเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมากกับการบริหารการพยาบาล เพราะการนิเทศเป็นกระบวนการขั้นหนึ่งของการบริหาร และหลักการนิเทศที่ดีที่อาศัยกระบวนการในขั้นต่าง ๆ ของการบริหารด้วย (วิเชียร ทวีลาภ, 2534) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นความสามารถของผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับ ถึงแม้ว่าบุคคลผู้ทำหน้าที่นิเทศการพยาบาลจะมีอยู่หลายระดับด้วยกัน ไม่ว่าจะระดับใดก็ตาม พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2525) กล่าวถึงผู้นิเทศต้องมีความสามารถที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ความสามารถทางการบริหาร (Administrative competence) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการวางแผน การจัดการสั่งการ และกิจกรรมการบริหารอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และด้วยความพอใจ จึงจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานได้ 2) ความสามารถทางเทคนิค (Technical competence) เป็นความสามารถเฉพาะ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติการพยาบาลโดยตรง และการบริการพยาบาลอื่น ๆ ดำเนินไปด้วยดี สามารถนำเอาวิธีการปฏิบัติงานแบบต่าง ๆ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการนำเอาความรู้ด้านต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานกับบุคคล เพื่อช่วยให้บุคคลได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ช่วยให้งานเกิดผลดี 3) ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์ (Human relations competence) เป็นความสามารถในการเข้าใจถึงพฤติกรรมของคน ทำงานร่วมกับคนอื่นได้ เข้าใจหลักทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์เป็นอย่างดี (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525)

จุดมุ่งหมายของการนิเทศงานการพยาบาลที่สำคัญ คือ การปรับปรุงงานโดยการพัฒนาคน หรือการปรับปรุงคุณภาพของคนทำงาน งานจะดีขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานนั้น ๆ (วิเชียร ทวีลาภ, 2534) ฉะนั้นแนวความคิดใหม่ของการนิเทศการพยาบาลก็คือ การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Dynamic) โดยใช้วิธีการควบคุมนิเทศงานแบบ Person centered คือยึดเอาบุคคลมากกว่าผลผลิต (Production centered) เป็นหลัก ซึ่งหมายความว่า ผู้นิเทศงานแบบใหม่จะไม่หวังแต่เพียงให้งานสำเร็จลุล่วงไปเท่านั้น แต่จะตระหนักในการช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในขณะเดียวกันด้วย ดังนั้นการนิเทศงานการพยาบาลจึงมิได้มุ่งความสำเร็จที่งานเพียงประการเดียวเท่านั้น ยังรวมถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้มีความสำเร็จของงานเกิดขึ้นอีกด้วย ในปัจจุบันที่มีสุขภาพมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ และการพยาบาล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน พยาบาลผู้นิเทศมี

บทบาทสำคัญที่จะเป็นผู้ส่งเสริมด้านขวัญ กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน Brown (1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบรรยากาศองค์การ การนิเทศงาน และการใช้กระบวนการกลุ่มต่อความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติกรพยาบาล และการไม่เปลี่ยนงานของพยาบาลประจำการ ในขณะที่ประสบกับภาวะวิกฤติที่มีการขาดแคลนพยาบาลเกิดขึ้น ได้รายงานว่าการนิเทศงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ประนอม โอทกานนท์ (2529) กล่าวถึงปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมความสำเร็จของการนิเทศงานทางการพยาบาลไว้ว่า ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านผู้นิเทศ ได้แก่ ความรู้ เจตคติ และทักษะของผู้นิเทศ ความรู้ของผู้นิเทศ ได้แก่ ความรู้เรื่องโครงสร้างและนโยบายของหน่วยงาน นวัตกรรมของบุคลากรทางการพยาบาล การนิเทศงานและความรู้ในวิชาชีพการพยาบาล ในเรื่องเจตคติ ได้แก่ การมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ต่อผู้รับการนิเทศ ต่อหน่วยงาน และต่อวิชาชีพพยาบาล ส่วนทักษะได้แก่ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ทักษะการปฏิบัติการพยาบาล และทักษะการนำเพื่อให้ผู้รับการนิเทศได้คิดริเริ่ม ตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติและลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเอง 2) ปัจจัยด้านผู้รับการนิเทศ ได้แก่ ความรู้ เจตคติ และทักษะของผู้รับการนิเทศ ความรู้ได้แก่ ความรู้เรื่องโครงสร้างและนโยบายของหน่วยงาน ความรู้พื้นฐานในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนเจตคติได้แก่ การมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ต่อวิชาชีพ ต่อหน่วยงาน และต่อการนิเทศ ด้านทักษะได้แก่ ทักษะในการฟัง ทักษะการโต้ตอบ และทักษะการอ่าน 3) ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ การมีแผนภูมิสายการบังคับบัญชาที่แสดงไว้ชัดเจน นโยบายดำเนินการกำหนดชัดเจน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารงานระดับต่าง ๆ ของหน่วยงานให้การสนับสนุนระบบนิเทศงานการพยาบาล ระบบการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน และประเภทการบริการพยาบาลจัดแบ่งไว้เป็นระบบระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับที่กระทรวงสาธารณสุข กล่าวถึงการนิเทศงานจะมีประสิทธิภาพได้หรือไม่ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศไม่ดำเนินไปด้วยดี ถึงแม้จะมีโครงสร้างหน่วยงาน และการจัดการที่ดีก็ตาม (กระทรวงสาธารณสุข, 2532)

ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับการนิเทศงานหลายเล่ม การศึกษาพบว่า การนิเทศงานการพยาบาลยังมีอุปสรรคอยู่อีกมาก งานวิจัยของ สุนันท์ สมรรถกิจจร, (2518) เรื่อง บทบาทของผู้นิเทศการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อรพินท์ เจริญผล, (2518) เรื่อง บทบาทของผู้นิเทศการพยาบาลของโรงพยาบาลใน

กรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ พวงเพ็ญ ชุณหปราณ, (2519) เรื่อง บทบาทผู้นำเทศกาลพยาบาลของโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่จะพิจารณาด้านผู้นำเทศกาลเป็นสำคัญ ปัญหาที่สำคัญคือ ผู้นำเทศกาลได้รับการอบรมเกี่ยวกับการนิเทศงานไม่ทั่วถึง ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการนิเทศ มีภาระรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ ทั้งด้านบริหารและบริการ แนวทางการปฏิบัติงานตลอดจนตารางการปฏิบัติงานยังไม่ครอบคลุมงานที่รับผิดชอบ และการส่งเสริมการปฏิบัติงาน ตลอดจนการติดตามการประเมินผลยังไม่ทั่วถึง ส่วนปัญหาด้านผู้รับการนิเทศ หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ปัญหาที่สำคัญคือผู้รับการนิเทศมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการนิเทศ ถูกกล่เลาะด้านขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่เห็นความสำคัญของการนิเทศปฏิบัติงานเฉื่อยชา และไม่ยอมรับคำแนะนำ หรือทำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เพื่อพัฒนาตนเองหรือพัฒนางานให้ดีขึ้น และในช่วง 10 ปีนี้ จากการศึกษาปัญหาและความต้องการการพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการทางการพยาบาล ด้านการนิเทศงาน พบปัญหาสำคัญคือการเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนางาน (นิรมล คำเผื่อน, 2529) สอดคล้องกับการวิจัยของ สุนิศ ประสพศิลป์ (2531) พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้นำเทศกาลในการกำหนดนโยบาย แผนงานวัตถุประสงค์ของฝ่ายการพยาบาล การประชุมเทศกาลเรื่องระเบียบ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้กับบุคลากรพยาบาล เป็นปัจจัยที่ผู้นำเทศกาลรายงานว่าสนับสนุนการนิเทศงานการพยาบาลมากที่สุด นอกจากนี้ การปฏิบัติการนิเทศที่ผู้นำเทศกาลปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยมาก คือ การให้โอกาสเจ้าหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการชี้แจงเรื่องการประเมินผลและให้โอกาสเจ้าหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำเทศกาล (เพ็ญนิศ เล่าเรียนดี, 2528) การประเมินผลจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงคุณค่าแห่งความสำเร็จของงาน และช่วยให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่ดี มีการปรับปรุงงานให้เหมาะสม และเป็นาร่วมแก้ปัญหา (Douglass and Bevis, 1979) ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันข้อผิดพลาดในการทำงานลดลง ทำให้เกิดการพัฒนาคณะภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรและคุณภาพของการพยาบาล

การนิเทศงานจะประสบความสำเร็จต้องทำต่อเนื่องกันไป จึงเป็นลักษณะของกระบวนการที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานที่ต้องใช้กระบวนการในการปฏิบัติไม่แตกต่างไปจากการบริหารงานโดยทั่วไป กระบวนการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ขั้นตอนสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การอำนวยการ (Directing) 4) การควบคุมหรือประเมินผลงาน

(Controlling or Evaluation) (Swensburg, 1990) ครอบคลุมการนิเทศงานการพยาบาล ก็เช่นเดียวกัน ซึ่งถ้าคำนึงถึงความสอดคล้องกับหลักการบริหารแล้ว ครอบคลุมการนิเทศงาน ก็อาศัยหลักของการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญคือ 1) การวางแผนการนิเทศงาน 2) การดำเนินการนิเทศ 3) การประเมินผลการนิเทศ (ประนอม โอทกานนท์, 2529) จากผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการนิเทศงานยังมีปัญหาในทุกขั้นตอนของกระบวนการ การขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ ถึงแม้จะมีสาเหตุปัญหาทั้งด้านผู้นิเทศ ผู้รับการนิเทศ หรือ สภาพแวดล้อม ก็ตามจะมีผลทำให้การนิเทศงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะขั้นตอนในการวางแผนการนิเทศงาน ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถควบคุม ติดตาม และประเมินผลงานได้ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพของการนิเทศงานมากยิ่งขึ้น การนิเทศที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดนั้นจึงต้องกระทำอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการ

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป ประกอบด้วย โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลสงฆ์ และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาลโรคตามสาขาวิชาทางการแพทย์ ตลอดจนให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ตามแผนงาน และนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข และบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากร และสถานบริการสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2533) ซึ่งในยุคนี้นักวิจัยด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง เป็นยุคของข้อมูล ข่าวสาร วิชาการ ประกอบกับมีการขยายการศึกษาพยาบาลให้กว้างขวางขึ้น ทั้งในภาครัฐและเอกชน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรทางการพยาบาลได้พัฒนาระบบการบริหารงานและการบริการด้านสุขภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะพยาบาลระดับปฏิบัติการที่มุ่งให้บริการพยาบาล จำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดโดยตรงต้องเป็นผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของบุคลากร ช่วยเพิ่มพูนทั้งความรู้ และทักษะทางการพยาบาลใหม่ ๆ อยู่เสมอ เป็นการปรับปรุงงานโดยพัฒนาบุคคลตามความสามารถที่มีอยู่ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพราะการพยาบาลเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการด้านสุขภาพ ซึ่งผู้รับบริการควรได้รับการดูแลที่ถูกต้อง

รวดเร็ว ทันการ และทันเวลา โดยบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องทำหน้าที่นี้เทศงานการพยาบาล ให้แก่บุคลากรในความรับผิดชอบจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการนี้เทศงาน มีความสามารถในการวางแผนการนี้เทศงาน การดำเนินการนี้เทศ ตลอดจนการประเมินผลการนี้เทศ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานมีขั้นตอน มีทิศทาง หรือจุดมุ่งหมายที่แน่นอน เป็นระบบแบบแผน สามารถตรวจสอบและปรับปรุงได้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการนี้เทศงานการพยาบาล ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้งในด้านการวางแผนการนี้เทศงาน การดำเนินการนี้เทศ และการประเมินผลการนี้เทศ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลได้ทราบ อันจะเป็นแนวทางในการจัดระบบการนี้เทศงานของฝ่ายการพยาบาล และพัฒนางานการนี้เทศงานการพยาบาล เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารการพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการนี้เทศงานการพยาบาลตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนการนี้เทศงาน การดำเนินการนี้เทศ และการประเมินผลการนี้เทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการนี้เทศงานการพยาบาลตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง และประสบการณ์ด้านการอบรม
3. เพื่อศึกษาปัญหาการนี้เทศงานการพยาบาล ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการวางแผนการนี้เทศงาน การดำเนินการนี้เทศ และการประเมินผลการนี้เทศ

ปัญหาของการวิจัย

1. พฤติกรรมการนี้เทศงานการพยาบาลตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนการนี้เทศงาน การดำเนินการนี้เทศ และการประเมินผลการนี้เทศ อยู่ในระดับใด

2. พฤติกรรมการนิเทศงานการพยาบาลตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง และประสบการณ์ด้านการอบรมแตกต่างกันหรือไม่
3. ปัญหาการนิเทศงานการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับใด

สมมติฐานการวิจัย

หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นที่จะทำการบริหารและปฏิบัติการพยาบาลโดยตรง การบริหารงานในฐานะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงต้องอาศัยทั้งความรู้และทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงาน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535) ซึ่งงานการพยาบาลแต่ละแผนก จะมีลักษณะแตกต่างกันไป สลักษณ์ มีชุทธรณ์ (2530) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารการพยาบาลว่า นอกจากมุ่งเพื่อพัฒนาบุคลากร (Staff Development) และการวิจัย (Research) แล้ว การให้การดูแลผู้ป่วย (Patient Care) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการพยาบาลที่ดี ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา นับเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารการพยาบาลอีกอย่างหนึ่งด้วย ซึ่งผู้ป่วยที่รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลแต่ละแผนก เช่น แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกผู้ป่วยหนัก มีความซับซ้อนของโรคไม่เหมือนกัน บางแผนกพยาบาลต้องให้การดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์หลาย ๆ ชนิด เช่น แผนกผู้ป่วยหนัก นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการพยาบาลแล้ว ยังต้องมีความสามารถทางเทคนิคในการใช้เครื่องมือ ทำให้พยาบาลต้องเผชิญกับความเครียด และทำให้มีความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ในการทำงาน ตามมา (นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์, 2534) ทั้งนี้เนื่องจากประเภทของผู้ป่วย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลกระทบต่อการทำงานของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีบทบาทสำคัญในการนิเทศงาน เพื่อที่จะให้คำแนะนำ ให้กำลังใจและกระตุ้น เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพร้อม และรักในการทำงาน

ผู้บริหารแต่ละระดับจะต้องมีทักษะในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารงาน มนุษยสัมพันธ์ และด้านเทคนิค ผู้บริหารแต่ละระดับจะมีทักษะแต่ละด้านไม่เท่ากัน หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจัดเป็นผู้บริหารระดับต้น จะมีทักษะด้านเทคนิคสูงสุด (Sullivan and Decker, 1992) และอายุกับประสบการณ์จะเกี่ยวข้องกัน คนที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานมาก อายุ

เป็นปัจจัยหนึ่งทำให้คนต่างกันในเรื่อง ความคิด การรับรู้ ทศคติ และการชักจูงใจ (ประม
สตะเวทิน, 2526) นอกจากนี้ ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการบริหารการพยาบาล คือ ความรอบรู้
ชำนาญ และมีประสบการณ์อย่างดียิ่งในการปฏิบัติการพยาบาลหรือการบริการพยาบาล ความรอบรู้
ในงานนั้น ได้แก่ 1) มีความรู้และความชำนาญในงาน 2) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
3) ทำงานได้รวดเร็วและถูกต้อง 4) มองการณ์ไกลและปรับปรุงงานอยู่เสมอ ประสบการณ์ใน
การทำงานของพยาบาลในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นเรื่องสำคัญ เพราะนอกจากจะให้บริการ
พยาบาลต่อผู้รับบริการแล้ว ต้องทำหน้าที่บริหารการพยาบาลด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องเป็นผู้มี
ความรู้ มีทัศนคติ และมีความสามารถในการบริหารงาน เพื่อเป็นแบบอย่าง (Role Model)
ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถสอน ให้คำแนะนำ ชี้แนะในสิ่งที่ถูกต้อง (Kron, 1981)
ประสบการณ์จะก่อให้เกิดค่านิยมหรือพฤติกรรมในบุคคล ซึ่งค่านิยมนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญสิ่งหนึ่ง
ในด้านจิตวิทยาของบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออก เป็นกระบวนการทางความคิดของ
บุคคลที่เป็นตัวกำหนด ตัดสิน ชี้นำ ให้บุคคลปฏิบัติ และเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติ
(เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529) จากผลการวิจัยของ ซีบัลค์ (Cebalik,
1977) รายงานว่าประสบการณ์ที่ผ่านมาของพยาบาล จะช่วยให้การเตรียมให้พยาบาลเป็นผู้บริหาร
ที่ดี และการมีประสบการณ์ในการทำงานมาากย่อมทำให้บุคคลมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ หรือ
รับผิดชอบได้ดี ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน พฤติกรรมการนิเทศงานการพยาบาลของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยแตกต่างกัน

2. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน พฤติกรรมการนิเทศงานการ
พยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยแตกต่างกัน

การฝึกอบรม (Training) จัดเป็นกระบวนการในการเสริมสร้างและเพิ่มพูน
ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง
(Flippo, 1970) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่
เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และทำให้มีความก้าวหน้าในงาน (เครือวัลย์
ลิมอภิชาติ, 2531) ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาบุคลากรแล้ว ยังเป็นการพัฒนาองค์การไปใน
เวลาเดียวกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

3. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล มีพฤติกรรม
การนิเทศงานการพยาบาล แตกต่างกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่เคยได้รับการอบรม

4. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการนิเทศงานการพยาบาล มีพฤติกรรมการนิเทศงานการพยาบาลแตกต่างกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่เคยได้รับการอบรม

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการนิเทศงานการพยาบาลตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการวางแผนการนิเทศงาน ด้านการดำเนินการนิเทศ และด้านการประเมินผลการนิเทศ
2. ประชากร เป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลสงฆ์ และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม จักษุ โสต คอ นาสิก ผู้ป่วยหนัก อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน จำนวนทั้งสิ้น 94 คน
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง และประสบการณ์ด้านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล และการนิเทศงานการพยาบาล
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการนิเทศงานการพยาบาล

ข้อตกลงเบื้องต้น

การรายงานเกี่ยวกับกระบวนการนิเทศงานการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นการรายงานตามความรู้สึกที่แท้จริง

คำจำกัดความในการวิจัย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมาอย่างน้อย 1 ปี ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการบริหารงาน และการบริการพยาบาล ในโรงพยาบาล ราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลสงฆ์ และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม จักษุ-โสต คอ นาสิก ผู้ป่วยหนัก และอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

2. นวัตกรรมการนิเทศงานการพยาบาล หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้คำแนะนำ ชี้แจง สอน ให้ความช่วยเหลือ และให้ความสะดวกแก่บุคลากรพยาบาล ประกอบด้วย การวางแผนการนิเทศ การดำเนินการนิเทศ และการประเมินผล การนิเทศ นวัตกรรมทั้ง 3 ด้านนี้ รวบรวมได้จากการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ การวางแผนการนิเทศงาน ได้จากการตรวจสอบเอกสาร การดำเนินการนิเทศ และประเมินผล การนิเทศ ได้จากการสอบถาม

2.1 การวางแผนการนิเทศงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย เกี่ยวกับการวางแผนการนิเทศงาน ซึ่งได้แก่

- 2.1.1 การประเมินความต้องการ การปรับปรุงการพยาบาล
- 2.1.2 การสำรวจความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร
- 2.1.3 การกำหนดแผน และวิธีปฏิบัติ
- 2.1.4 การติดตามประเมินผล

2.2 การดำเนินการนิเทศ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย เกี่ยวกับการนิเทศงานตามที่ได้วางแผนไว้ ประกอบด้วย การเยี่ยมตรวจ การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล การสอนและให้คำแนะนำของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อบุคลากร การจัดกิจกรรมการนิเทศนี้อาจนิยามให้เป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความเหมาะสม ซึ่งได้แก่

2.2.1 การเยี่ยมตรวจ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการพบปะกับบุคลากร สังเกตความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้การส่งเสริม ชี้แนะ สนับสนุนตามโอกาส มุ่งพัฒนาบุคคล พัฒนาประสิทธิภาพของงานในเวลาเดียวกัน

2.2.2 การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ร่วมกับบุคลากรอื่นในการค้นหา ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของ

ผู้ป่วย รวมทั้งบุคลากรของพยาบาลซึ่งเป็นการหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดต่อปัญหาหรือความต้องการนั้น ๆ โดยอาศัยความคิดของกลุ่มบุคคล

2.2.3 การสอนและให้คำแนะนำ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการสอน สาธิต ให้คำแนะนำ ปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมลงมือปฏิบัติงานกับบุคลากรผู้รับการนิเทศตามความเหมาะสมของสถานการณ์นั้น ๆ

3. การประเมินผลการนิเทศ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เกี่ยวกับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศงาน ซึ่งได้แก่

3.1 การกำหนดเครื่องมือในการประเมิน

3.2 การกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน

3.3 การวิเคราะห์ผลและการนำไปปฏิบัติ

4. ประสบการณ์ในตำแหน่ง หมายถึง การปฏิบัติงานในตำแหน่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามประสบการณ์การทำงานด้านการบริหาร และการบริการพยาบาล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

5. ประสบการณ์ด้านการอบรม หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการนิเทศงานการพยาบาล และการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการนิเทศงานการพยาบาล

6. โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการสุขภาพ ด้านการตรวจวินิจฉัยโรค และให้การรักษายาบาลตามสาขาวิชาการแพทย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดตั้งแต่ 400-1,000 เตียง ประกอบด้วย โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลสงฆ์ และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการนิเทศงานการพยาบาลให้เป็นระบบ และมีขั้นตอนเป็นเครื่องมือที่จะช่วยประกันคุณภาพการพยาบาลได้อย่างแท้จริง

2. เป็นแนวทางในการพัฒนางานการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารการพยาบาลได้มีการวางแผน เพื่อการเตรียมบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งตามบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบได้เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ