



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในกลุ่มงานการพยาบาล มีการแบ่งงานบริการพยาบาลเป็นด้านต่างๆ เช่น งานห้องคลอด งานห้องผ่าตัด งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นต้น งานบริการเหล่านี้ จะมีหัวหน้างานรับผิดชอบ สำหรับงานบริการพยาบาลผู้ป่วยใน ประกอบด้วยหอผู้ป่วยในแผนก หรือสาขาต่างๆ เช่น หอผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม เป็นต้น โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้รับผิดชอบแต่ละหอผู้ป่วย และมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล แต่ในหอผู้ป่วยจำนวน 3-4 หอที่อยู่ในแผนกหรือสาขาเดียวกัน จะมีผู้ดูแลซึ่งเป็นสายการประสานงานคือหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง และหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางจะดูแลรับผิดชอบในแต่ละแผนก โดยแยกเป็นแต่ละคนแต่ละแผนก

จะเห็นได้ว่าหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางเป็นผู้บริหารระดับกลาง ที่จะต้องนำเอา นโยบายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มงานการพยาบาลมาสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วย ในสาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนและมีบทบาทตามหน้าที่ของผู้ชำนาญเฉพาะทางที่ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2530) ได้กำหนดไว้คือ มีบทบาทในด้านการวิเคราะห์ ควบคุมกำกับ ตรวจสอบนิเทศ ประเมินผล สนับสนุนและพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพอยู่เสมอ

ดังนั้นหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง จึงอยู่ในระดับที่เป็นผู้นิเทศก็โดยตรง คือโดย ตำแหน่งหน้าที่ เปรียบเสมือนพี่เลี้ยงหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือทั้งในด้านการ บริหารงานและในด้านบริการการพยาบาล เป็นผู้ที่จะต้องดูแลให้งานบริการการพยาบาลมี คุณภาพ ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลนั้น หัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางจะต้อง คำนึงถึงบุคลากรคือผู้ปฏิบัติงานด้วย ทั้งในด้านของความสามารถและความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงานและมีความ สำคัญต่องานการพยาบาลมาก ดังที่ จินตนา ญนิพันธ์ (2534) ได้กล่าวไว้ว่าถ้าพยาบาลมีความ

รู้สึกพึงพอใจในงานดีเยี่ยมทำงานด้วยความตั้งใจ งานก็จะมีคุณภาพ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลรวมด้านพฤติกรรมของบุคคล เกิดขึ้นจากการที่บุคคลประเมินตนเองกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ประเมินความคิดของตนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป ได้แก่ ลักษณะของการจัดการทางการบริหาร ลักษณะของผู้นำและลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขมมาดี มาสิงบุญ (2535) - ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลในองค์กรพยาบาลในประเทศไทย ได้มีมานานเป็นเวลา 20 กว่าปีแล้ว และได้มีการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลมาโดยตลอด โดยมีผู้ทำการศึกษาความพึงพอใจกับความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างความเป็นผู้นำและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงาน จนถึง สุภาพีญ ปาณะวิฒนพิสุทธิ (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขต 8 พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขต 8 อยู่ในระดับปานกลาง

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ยังอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่วิชาชีพการพยาบาลมีการพัฒนามาเป็นลำดับทั้งในด้านคุณภาพงานและการบริหารงานการพยาบาล มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชาและสายงานการนิเทศในระดับต่างๆ ดังที่ กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข(2539) ได้กล่าวถึงระบบการนิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลโดยพยาบาลวิชาชีพตามลำดับขั้นมีดังต่อไปนี้

1. หัวหน้าพยาบาล รับผิดชอบนิเทศงานทั้งหมด
2. ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านบริการ วิชาการ และบริการการศึกษาดำเนินการนิเทศงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบทุกหน่วยงาน
3. ผู้ชำนาญเฉพาะทาง จะนิเทศงานในหน่วยงานเฉพาะสายงานที่รับผิดชอบ เช่น อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูติกรรม ทั้งด้านวิชาการและการบริหารงาน
4. หัวหน้างาน ทำหน้าที่นิเทศงานเจ้าหน้าที่เฉพาะในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น ห้องผ่าตัด แผนกผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยอายุรกรรม งานฉุกเฉิน

5. พยาบาลวิชาชีพ ทำหน้าที่นี้เทศงานเจ้าหน้าที่ในระดับรองลงไป เช่น พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่พยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

6. พยาบาลเวรตรวจการ จะทำหน้าที่นี้เทศงานด้านการให้บริการการพยาบาลแก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลทุกระดับ ในเวรตรวจการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ

โดยลักษณะดังกล่าว จะเห็นได้ว่า มีการปฏิบัติการนิเทศในทุกๆระดับของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่มีอยู่ในความรับผิดชอบ ลักษณะของการนิเทศในแต่ละระดับก็ย่อมแตกต่างกัน

เมื่อการนิเทศเป็นกิจกรรมที่สำคัญและจำเป็นในงานพยาบาล จึงควรที่จะมีหลักการนิเทศและมีรูปแบบการนิเทศไปในแนวทางเดียวกันเพื่อช่วยให้การนิเทศประสบผลสำเร็จเพื่อประสิทธิภาพของงานการพยาบาล แต่ในการปฏิบัติจริง ยังไม่มีรูปแบบการนิเทศที่นำไปใช้ปฏิบัติได้จริงและจากการศึกษาผลงานวิจัยเกี่ยวกับการนิเทศงานพบว่า ผู้นิเทศก็ขาดความรู้ที่จะไปทำการนิเทศ ไม่มีแผนการนิเทศ ไม่มีแนวปฏิบัติ ขอบข่ายการนิเทศงานการพยาบาลไม่ได้กำหนดหรือกำหนดไม่ชัดเจน ผู้นิเทศก็มีความรู้สึกว่าจะขาดอิสระในการนิเทศงานขาดความรู้ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการพยาบาล( สุนันท์ สมรรถกิจขจร 2518, พวงทอง เจริญภักดี 2519, เพ็ญพิศ เล่าเรียนดี 2528 และดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา 2529 ) ได้มีงานวิจัยทดลองใช้รูปแบบการนิเทศหรือแบบการนิเทศในการนิเทศงานสาธารณสุขและการนิเทศของผู้ตรวจการพยาบาลเวรป่วย ( นิภาพรรณ ศิริโชติ ,2534และอุไรวรรณ ต่อประดิษฐ์ ,2536 ) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการทดลองของผู้รับการนิเทศ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการนิเทศแบบใหม่และตามรูปแบบมากกว่าแบบเดิม

ในการสร้างรูปแบบการนิเทศของผู้ตรวจการพยาบาลเวรป่วยของอุไรวรรณ ต่อประดิษฐ์ นั้นดำเนินการสร้างด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยรวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการนิเทศการพยาบาล จำนวน 22 ท่าน และในการวิจัยของ นิภาพรรณ ศิริโชติ ซึ่งเปรียบเทียบผลของการนิเทศส่วนสาธารณสุขผสมผสานแบบเดิมกับการนิเทศงานตามปัญหาและความต้องการของผู้รับการนิเทศแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล อำเภอ ตำบล จังหวัดสุพรรณบุรีนั้น นิภาพรรณ ศิริโชติ ได้สร้างแผนการสอนที่ใช้ในการอบรมผู้นิเทศก็ เกี่ยวกับการนิเทศงานโดยใช้รูปแบบการนิเทศงานตามปัญหาและความต้องการของผู้รับการนิเทศ และการใช้แบบประเมินความต้องการการนิเทศ และในขั้นตอนของการดำเนินการทั้งอุไรวรรณ ต่อประดิษฐ์ และ นิภาพรรณ ศิริโชติ ได้ให้การอบรมและแนวคิดแก่ผู้นิเทศก่อนดำเนินการนิเทศตามรูปแบบเหมือนกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบว่า มีข้อเขียนเกี่ยวกับ การนิเทศงานของหัวหน้างานหรือผู้ปวยเฉพาะทางน้อยมาก และดังได้กล่าวแล้วว่า หัวหน้างานหรือผู้ปวยเฉพาะทางเดิมใช้ชื่อตำแหน่งว่า ผู้ตรวจการพยาบาลคือเป็นผู้ที่มีหน้าที่นิเทศงานโดยตรงและตามที่ วิเชียร ทวีลาภ (2534) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ทำหน้าที่ตรวจการพยาบาลส่วนใหญ่มักจะเป็นพยาบาลที่มีอาวุโสเป็นผู้มีประสบการณ์ในงานพยาบาลมาเป็นเวลานานปีเพราะต้องผ่านงานในหน้าที่ต่างๆ ตั้งแต่ขั้นต่ำขึ้นมา คือตั้งแต่ระดับพยาบาลประจำการ พยาบาลหัวหน้าหรือผู้ปวย เป็นระยะเวลาพอสมควรเสียก่อน จึงจะได้รับการพิจารณาเลื่อนฐานะขึ้นมาทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาลได้ ดังนั้นการกำหนดคุณสมบัติในด้านต่างๆจึงไม่ได้มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ตรวจการพยาบาลส่วนใหญ่จึงเป็นผู้มีประสบการณ์สูงแต่ไม่มีหลักฐานยืนยันว่า เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารและการนิเทศงาน

ในปัจจุบัน หน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปมาก เพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ตามความผันแปรของสังคมและเทคโนโลยี ตลอดจนความก้าวหน้าทั้งวิทยาการทางการแพทย์และการสาธารณสุข การได้ศึกษาอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการบริหาร การนิเทศงานและเรียนรู้ถึงวิธีการนิเทศงานที่ถูกต้องนั้นจะช่วยให้ผู้นิเทศก์สามารถพัฒนาตนเองมีแนวทางที่ดี ที่จะใช้ยึดเป็นหลักนำไปใช้ในการพัฒนางานได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและสร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลของหัวหน้างานหรือผู้ปวยเฉพาะทาง โดยที่รูปแบบการนิเทศนี้จะ เป็นแบบหรือแผนที่จะนำไปสู่การดูแลตรวจตรา ให้คำแนะนำและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อให้พยาบาลหัวหน้าหรือผู้ปวยและพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพต่อไป โดยในการสร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลของหัวหน้างานหรือผู้ปวยเฉพาะทางนี้ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ในแนวลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ในเรื่องการนิเทศจากทบวงมหาวิทยาลัย นักวิชาการของกองการพยาบาล ผู้ปฏิบัติหน้าที่นิเทศคือหัวหน้างานหรือผู้ปวยเฉพาะทางโดยตรง และผู้รับการนิเทศคือหัวหน้าหรือผู้ปวย โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามความคิดเห็นของตน ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์ในแนวลึก ตามที่เพชรน้อย สิงห์ช่วงชัยและคณะ (2535) ได้กล่าวไว้ว่า การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ และการสัมภาษณ์มีความยืดหยุ่นที่ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสเปลี่ยนแปลงวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบได้ตรงตามความต้องการ และสามารถซักถามเพิ่มเติมได้เมื่อผู้สัมภาษณ์ตอบไม่ตรงคำถาม หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นหลักจากการสัมภาษณ์ประกอบกับการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี เอกสาร

ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดเนื้อหา และได้สรุปหลักการนิเทศโดยใช้พฤติกรรมการนิเทศทั้งแบบเน้นคน เน้นงาน และการมีส่วนร่วม และใช้กิจกรรมการนิเทศที่ได้ปรับให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง เป็น 4 กิจกรรมคือการเยี่ยมตรวจ การสอน การให้คำแนะนำ/ปรึกษา และการประชุมปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง ให้อยู่ในแนวทางเดียวกันและเพื่อให้การนิเทศบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การพัฒนางานด้วยการพัฒนาบุคลากร โดยการให้บุคลากรมีความสามารถและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) สร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง ในโรงพยาบาลทั่วไป
- 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ก่อนและหลังได้รับการนิเทศโดยหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางที่ใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล

### แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

การบริหารและการนิเทศ เป็นกิจการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก ไม่อาจแยกจากกันได้โดยเด็ดขาด เพราะการนิเทศเป็นกระบวนการขั้นหนึ่งของการบริหาร และหลักการนิเทศที่ดีก็อาศัยกระบวนการในขั้นต่างๆ ของการบริหารด้วย (วิเชียร ทวีลาภ, 2534 ) งานบริหารต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบใหญ่ 2 ประการ คือ คนและผลผลิต ฉะนั้นการบริหารงานที่ดี จึงมีลักษณะทั้งศาสตร์และศิลป์ เพราะการจัดการดำเนินการที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์และมาตรฐานที่เชื่อถือได้ และสามารถให้เทคนิคในการปฏิบัติให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพได้ พร้อมทั้งให้ความเข้าใจแก่ผู้ร่วมงานทุกๆ ฝ่ายด้วย พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2538) กล่าวว่า “การนิเทศงานเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่ง สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่บริหาร เพราะเป็นทาง (Means) ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งหมายถึง ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาล และประเทศชาติ”

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แม้ว่าในองค์การพยาบาลได้ให้ความสำคัญและเล็งเห็นว่า การนิเทศงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการ และได้มีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการนิเทศงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนิเทศอยู่ตลอดเวลา แต่ยังคงพบว่า ปัญหาการนิเทศงานนั้นมีทั้งในด้านผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศ กล่าวคือผู้นิเทศก์มักคำนึงถึงเฉพาะแนวนโยบายที่ได้รับมาจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กร จึงไม่ได้นำความต้องการหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้รับการนิเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา สิ่งที่เกิดขึ้นคือ การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับการนิเทศ ซึ่งเมื่อความต้องการมิได้รับการตอบสนองตรงตามความคาดหวังดังกล่าว ทำให้ความพอใจในงานของผู้รับการนิเทศต่ำลง ผลการปฏิบัติงานจึงลดต่ำลงด้วยดังที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวว่าความพอใจในงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติและทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้นจากการที่ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล ซึ่งก็คือแบบหรือแผนซึ่งจะเป็นคู่มือให้แก่ผู้นิเทศก์ในการดำเนินการนิเทศ และในรูปแบบจะประกอบด้วยกิจกรรมการนิเทศ 4 อย่าง คือ การเยี่ยมตรวจ การสอน การให้คำปรึกษาแนะนำ และการประชุมปรึกษา ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะเป็นการนิเทศที่กระตุ้นให้ผู้รับการนิเทศมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและสามารถพัฒนาความสามารถ ทั้งในด้านเทคนิคบริการและทางด้านวิชาการไปด้วยกันได้ คือการเยี่ยมตรวจเป็นการหาข้อมูลและประเมินการพัฒนาบุคลากร การสอนเป็นกิจกรรมการนิเทศที่ให้ความรู้และฝึกทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล การประชุมปรึกษาเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพยาบาลมีส่วนร่วมในการวางแผน ในการแสดงความคิดเห็นและการแก้ปัญหาทั้งในด้านการพยาบาลและการบริหารในหน่วยงาน ส่วนในการให้คำปรึกษา/แนะนำเป็นการที่ผู้นิเทศก์ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับการนิเทศมีปัญหาในด้านการตัดสินใจทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ดังนั้นในการนิเทศตามรูปแบบนี้ย่อมเป็นการนิเทศที่คำนึงถึงบุคลากรควบคู่ไปกับคุณภาพงาน ซึ่งจากทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่เป็นส่วนเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานคือการนิเทศ และทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ได้กล่าวถึงการนิเทศเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลถึงความพึงพอใจ

ด้วยแนวคิดและเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ หลังได้รับการนิเทศโดยหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางที่ใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล สูงกว่าก่อนได้รับการนิเทศ



## ขอบเขตของการวิจัย

1) การใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลของหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางในการวิจัยนี้ จะดำเนินการทดลองในโรงพยาบาลทั่วไป 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลลพบุรี จังหวัดลพบุรี และโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

2) การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะผู้นิเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทาง แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม และสูติกรรม-นรีเวชกรรม

## ข้อตกลงเบื้องต้น

1. นโยบาย และสภาพแวดล้อมในงานในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งคือ โรงพยาบาลลพบุรี และโรงพยาบาลพระพุทธบาท มีผลต่อการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลเท่าเทียมกัน
2. การปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศ ต่างเวลา ต่างสถานที่ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับการนิเทศ

## คำจำกัดความในการวิจัย

1. รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล หมายถึง แบบหรือแผนที่จะนำไปสู่การดูแลตรวจตรา ให้คำแนะนำและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติการพยาบาล โดยรูปแบบประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญที่มีรายละเอียดทั้งที่เป็นเนื้อหา วิธีการและเครื่องมือรวม 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1.1 หลักการพื้นฐานและวัตถุประสงค์ของการนิเทศ
- 1.2 คุณสมบัติและหน้าที่ของผู้นิเทศก์
- 1.3 กระบวนการและกิจกรรมการนิเทศ
- 1.4 เครื่องมือในการนิเทศ

2. การใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล หมายถึง การที่หัวหน้างานหรือผู้ช่วยเฉพาะทางดำเนินการนิเทศตามรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลที่สร้างขึ้นทั้งในด้านพฤติกรรมการณ์เทศที่ใช้หลักการเน้นคน เน้นงาน และการมีส่วนร่วม ตลอดจนดำเนินการนิเทศโดยมีการวางแผน มีการจัดตารางเวลาในการนิเทศ มีแบบบันทึกการเยี่ยมตรวจ และแบบบันทึกกิจกรรมการนิเทศ รวมทั้งดำเนินการกิจกรรมการนิเทศทั้งด้านการ เยี่ยมตรวจ การสอน การประชุมปรึกษาและการให้คำปรึกษา/แนะนำ ตามแนวทางที่กำหนดและใช้เครื่องมือนิเทศตามที่ออกแบบไว้

ในการวิจัยนี้ตรวจสอบการใช้รูปแบบจากผลการรายงานการประเมินพฤติกรรมการณ์เทศของผู้ได้รับการนิเทศ รวมทุกด้าน อยู่ในระดับสูงคือไม่ต่ำกว่า 80 % และในรายพฤติกรรมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางคือ ไม่ต่ำกว่า 60% และในการบันทึกกิจกรรมการนิเทศ ได้ใช้กิจกรรมการนิเทศ ตามแผนที่กำหนดไว้ในรูปแบบทุกกิจกรรม

3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นความรู้สึกด้านบวกที่พยาบาลแสดงออก ในขณะที่ให้บริการพยาบาลต่อผู้รับบริการโดยประเมินจากความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการได้ใช้ความคิดอิสระในการทำงานด้วยตนเอง รู้สึกว่างานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในงาน การใช้ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานจนบังเกิดผลสำเร็จ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่พร้อมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

3.2 กลุ่มผู้ร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกของการได้รับการยอมรับซึ่งกันและกันในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน

3.3 การนิเทศ หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับแนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้ในการนิเทศงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เป็นความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้น ส่งเสริม ได้รับการสนับสนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ

3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่อง ได้ยกสถานภาพให้สูงขึ้นในการทำงาน และมีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ได้แก่ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความรู้สึกความสามารถจากการทำงาน การมีโอกาสรับการฝึกอบรมหรือแสวงหา



ความรู้ได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนมีความรู้สึกที่ ผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าและสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากร

4. หัวหน้างานหรือผู้ป่วยเฉพาะทาง หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหรือผู้ป่วยมาก่อน มีความเชี่ยวชาญงานการพยาบาลเฉพาะทางอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม หรือสูติกรรม-นรีเวชกรรม และมีความสามารถทางด้านการบริหารและการนิเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและช่วยเหลือ หัวหน้าหรือผู้ป่วย พยาบาลประจำการและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ในสายงานของตน

5. โรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หมายถึง โรงพยาบาลระดับจังหวัด ที่อยู่ในสายการสนับสนุนของกองโรงพยาบาลภูมิภาค มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีขนาด 200-500 เตียง และเป็นสถานบริการสาธารณสุขที่ให้บริการงานด้านการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้างานหรือผู้ป่วยเฉพาะทางใช้ในการนิเทศงานและพัฒนาใช้ต่อไป
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในการสร้างความพึงพอใจในงานของพยาบาลให้สูงขึ้น
3. เป็นแนวทางสำหรับศึกษาวิจัยค้นคว้าในการนิเทศทางการบริการพยาบาลและความพึงพอใจในงานของพยาบาลตลอดจนการพัฒนา คุณภาพการบริการพยาบาลต่อไป