



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานระดับต้นของแผนกการพยาบาล เป็นหน่วยงานที่เกิดกิจกรรมที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาล จุดมุ่งหมายที่โรงพยาบาลคาดหวังจะประสบความสำเร็จที่นี้ (Barretts and Others, 1975) ภายในหอผู้ป่วยถือได้ว่าเป็นศูนย์รวมของระบบการทำงานหลายอย่าง เพราะนอกจากจะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรงแล้ว ยังเป็นที่ค้นคว้า วิจัยทางคลินิก เป็นสถานศึกษาของทีมสุขภาพ และเป็นที่ยุติปฏิบัติงานของบุคลากรทีมสุขภาพต่าง ๆ ดังที่บาร์เรตต์ และคณะ (Barrette and Others, 1975) ได้สรุปกิจกรรมที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วยไว้ดังนี้

1. กิจกรรมด้านการรักษา ซึ่งมีแพทย์เป็นผู้วางแผนการรักษา ให้พยาบาลเป็นผู้นำแผนการรักษานั้นไปมอบหมายให้แก่บุคลากรระดับต่าง ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติต่อผู้ป่วย
2. กิจกรรมด้านการพยาบาล มีบุคลากรด้านการพยาบาลหลายระดับ ให้ความร่วมมือกัน เช่น พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วย นักศึกษาพยาบาล คอยดูแลให้ผู้ป่วยเกิดความสบาย ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม
3. กิจกรรมด้านการบริหารการพยาบาล ได้แก่ การวางแผนการพยาบาล การวางแผนการต่าง ๆ ของการให้การพยาบาล การมอบหมายงาน การสอน การนิเทศงาน และการประเมินผลการพยาบาล โดยมีผู้ปฏิบัติให้แก่พยาบาลวิชาชีพทุกระดับ ตั้งแต่หัวหน้าทีม (Team Leader) หัวหน้าเวร (Charged Nurse) และหัวหน้าหอผู้ป่วย (Head Nurse)
4. กิจกรรมอื่น ๆ เช่น งานธุรการ งานแม่บ้าน การติดต่อ ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหอผู้ป่วย

จะเห็นได้ว่าในหอผู้ป่วยจะเกิดกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งเป็นระบบเกี่ยวพันกันอยู่ซึ่งต่างเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดูแลผู้ป่วย การเอื้อให้ปัจจัยเหล่านี้ดำเนินไปได้อย่างสอดคล้องกัน และส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาลนั้น ย่อมขึ้นกับการปฏิบัติบทบาทของผู้บริหารหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งหมายถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยนั่นเอง และถือว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้น เป็นบุคคลที่

สำคัญยิ่งต่อคุณภาพการพยาบาล (Vital to quality patient care) เป็นจุดยืนของการบริหารงานในโรงพยาบาล (Beaman, 1986) หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้รับผิดชอบทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำหน้าที่ในการวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งแนะนำเทศงาน และประเมินผลงาน ตลอดจนรับผิดชอบในการประสานงานกับบุคลากรแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Kron, 1966) นอกจากนี้ กุลยา ตันติผลาชีวะ (2525) ได้กล่าวไว้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้การพยาบาลผู้ป่วยด้านการควบคุมอำนาจการ และดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติกรพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงงานบริหารหอผู้ป่วยไปพร้อมกันด้วย บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงประกอบด้วยบทบาทต่าง ๆ กันในหลายบทบาทคือ เป็นผู้อำนาจการดูแลผู้ป่วยโดยเป็นผู้บังคับบัญชาที่แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพยาบาล บำรุงขวัญ เพิ่มผลผลิตและสร้างความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ และในขณะที่เดียวกันก็เป็นผู้ลงมือปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วย นอกจากนี้ยังเป็นผู้นิเทศเพื่อให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีคุณภาพ เป็นที่ปรึกษา เป็นครู และเป็นผู้ประเมินผล ทั้งนี้เพื่อที่จะปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลและการบริหารให้ดีขึ้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า พยาบาลหัวหน้าตึกจำเป็นต้องมีทักษะในด้านการบริหารพอ ๆ กับความสามารถในด้านการพยาบาล (Smith, 1971)

แต่ในลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาลจะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีการจัดให้มีบริการพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่บุคลากรหมุนเวียนกันเป็นเวร เวรละ 8 ชั่วโมง และในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่นับว่าเป็นผู้บริหารระดับต้น หรือผู้จัดการ ทำงานในระดับปฏิบัติการ จะทำงานในช่วงเวรเช้า 8.00 น. ถึงเวลา 16.00 น. ดังนั้นในช่วงเวลา 16.00-24.00 น. และ 24.00-8.00 น. นับได้ 16 ชั่วโมง ในแต่ละวัน เป็นเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ได้ขึ้นปฏิบัติงาน จำเป็นที่จะต้องมีผู้ทำหน้าที่แทนหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานในช่วงเวลานั้น ๆ เรียกว่าพยาบาลหัวหน้าเวรบ่าย และพยาบาลหัวหน้าเวรดึก ตามลำดับเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากมาตรฐานเชิงโครงสร้างของโรงพยาบาลราชวิถี พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนงานประจำแต่ละเวร วางแผนการพยาบาลผู้ป่วยเป็นรายบุคคล มีการมอบหมายงาน นิเทศงาน ประสานงาน และประเมินคุณภาพบริการพยาบาล และประสิทธิภาพการทำงาน of เจ้าหน้าที่ รวมทั้งบันทึกรายงานทางการพยาบาล ให้การศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาแนะนำ และพัฒนาบุคลากรในทีมการพยาบาล โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านบริการ บริหาร และวิชาการ

ผลการวิจัยที่ศึกษาในผู้ป่วยหลังคลอด กุมารเวชกรรม และผู้ป่วยอายุรกรรม พบว่าผู้ป่วยทุกประเภทได้รับการพยาบาลโดยตรงในเวรเช้ามากกว่าในเวรบ่าย และเวรบ่ายมากกว่าในเวรดึก (ลิลลี่ โอฟารนุกุล, 2523 จินตนา ปรีชา, 2523 เถลิงศรี ศรทรง, 2525) และจากสภาพการณ์จริงในการปฏิบัติงาน ในเวรเช้ามีบุคลากรขึ้นปฏิบัติงานมากกว่า มีหัวหน้าตึก หัวหน้าแผนกที่จะดูแลรับผิดชอบ เนื่องจากในเวรเช้าเป็นช่วงเวลาที่่จะเกิดกิจกรรมการพยาบาลมากกว่า ส่วนในเวรบ่ายแม้ว่ามีกิจกรรมการพยาบาลน้อยกว่าในเวรเช้า แต่ยังคงมีกิจกรรมการพยาบาลมากกว่าในเวรดึก ที่เป็นเวลานอนพักของผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่ ในเวรบ่ายซึ่งเป็นช่วงเวลา 16.00-24.00 น. เป็นเวลาที่แพทย์ยังคงมาเยี่ยมตรวจผู้ป่วย มีคำสั่งการรักษา มีกิจกรรมการพยาบาลที่ต้องปฏิบัติ มีกิจกรรมการประสานงานกับญาติผู้ป่วย และแผนกอื่น ๆ แต่มีจำนวนบุคลากรที่ขึ้นปฏิบัติงานน้อยกว่าในเวรเช้า มีพยาบาลวิชาชีพคนเดียวที่ทำหน้าที่หัวหน้าเวรเป็นหัวหน้างาน รับผิดชอบงานภายในเวร ซึ่งหมายถึงจะต้องปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล และกิจกรรมในกระบวนการจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งพยาบาลหัวหน้าเวรบ่ายส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาวุโสสูงกว่าพยาบาลที่ขึ้นปฏิบัติงานในเวรเช้า เป็นผู้ที่มีประสบการณ์น้อยแต่ต้องมาทำหน้าที่เป็นหัวหน้าเวร รับผิดชอบงานภายในเวรที่จะต้องเกี่ยวข้องกับผู้ร่วมงานอื่นในทีมสุขภาพผู้ป่วยและญาติ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษางานของหัวหน้าเวรบ่าย เพื่อที่จะเป็นแนวทางหนึ่งในการนำไปสู่การวางแผน เพื่อการเตรียมพยาบาลวิชาชีพที่จบใหม่ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าเวรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในที่สุด

โรงพยาบาลนับเป็นหน่วยผลิตซึ่งผลิตบริการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ เป็นแหล่งที่ใช้ทรัพยากรในการบริหารงานสูงมากแห่งหนึ่งในระบบบริการสาธารณสุข ดังนั้นหากล่วงรู้ปัญหาและสามารถจัดปัญหาในด้านความสูญเสียเปลืองออกไปได้แล้ว จะก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมากมาย ในการประเมินประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานใด การศึกษาในระดับจุลภาคเพื่อให้ได้ข้อมูลในเรื่องการใช้ทรัพยากรการผลิตมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน อาจกระทำได้โดยการวิเคราะห์งาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ (ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ และอื่น ๆ, 2529)

หลวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2534) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์งานว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน และได้ออกแบบ หรือวางแผนไว้อย่างมีเหตุผล มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สัมพันธ์กับ "งาน" โดยมีเป้าหมายในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการบริหารบุคคลที่มั่นคง และเชื่อถือได้ เพื่อการตัดสินใจทางการบริหารที่แม่นยำ

ตรง โดยใช้วิธีวิทยาเชิงวิทยาศาสตร์ที่เป็นที่ยอมรับในวิชาชีพ โดยที่วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงนั้น จะต้องได้ข้อมูลทั้งลักษณะงานและปริมาณเวลาที่ใช้ในงานนั้น ๆ และยังสามารถกล่าวถึงผลที่จะได้จากการวิเคราะห์งาน ดังนี้คือ

1. ด้านบุคลากร สามารถว่าจ้างหรือจัดหาได้ตรงตามความต้องการ จัดคนเข้าในงานได้อย่างเหมาะสม โยกย้ายหรือเปลี่ยนงานได้อย่างมีเหตุผล ใช้ศักยภาพคนได้อย่างเต็มที่ ประเมินผลงานได้อย่างแม่นยำ และพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีผลต่องาน ได้ชัดเจน
2. ด้านงานการพยาบาล ทำให้เกิดการจัดงานแบบง่าย (Work Simplification) การพรรณางาน (Job description) และมีการประเมินงานได้อย่างดี
3. ด้านองค์การ ทำให้เกิดการจัดตำแหน่ง และการจัดองค์การใหม่ รวมทั้งการสร้าง ความกระฉับกระเฉง และมีชีวิตชีวาในองค์การได้ด้วย

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นโรงพยาบาลที่มีขอบข่ายของการให้บริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ในด้านการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นโรงพยาบาลที่กระจายอยู่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีนโยบายการบริหารไม่แตกต่างกัน โดยถือเอาโรงพยาบาลในส่วนกลางเป็นแม่แบบ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิเคราะห์งานของพยาบาลหัวหน้าเวรย้าย ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเปรียบเป็นตัวแทนของโรงพยาบาลอื่น ๆ ในสังกัด ประกอบกับยังไม่มีรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์งานของพยาบาลหัวหน้าเวรย้ายที่จะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของงานการจัดบุคลากร และการจัดองค์การ ซึ่งจะส่งผลถึงผู้รับบริการในที่สุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2534)

จากความสำคัญของงาน และแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิเคราะห์ว่าพยาบาลหัวหน้าเวรย้ายจะปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล และการบริหารจัดการเป็นอย่างไร ใช้เวลาในงานแต่ละด้านเท่าไร เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารการพยาบาลและการบริการพยาบาล ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปริมาณงานและเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลของพยาบาล หัวหน้าเวรป่วย
2. เพื่อเปรียบเทียบปริมาณงานและเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลของพยาบาล หัวหน้าเวรป่วย เมื่อจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน
3. เพื่อวิเคราะห์การปฏิบัติกิจกรรมในกระบวนการจัดการของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วย ในด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม
4. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมในกระบวนการจัดการของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยในด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม เมื่อจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ปัญหาของการวิจัย

1. ปริมาณงานที่พยาบาลหัวหน้าเวรป่วย ปฏิบัติในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล เป็นอย่างไร
2. ปริมาณเวลาที่พยาบาลหัวหน้าเวรป่วย ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล เป็นเท่าไร
3. ปริมาณงานที่พยาบาลหัวหน้าเวรป่วย ปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ โดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความแตกต่างกันหรือไม่
4. ปริมาณเวลาที่พยาบาลหัวหน้าเวรป่วย ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความแตกต่างกันหรือไม่
5. การปฏิบัติกิจกรรมในกระบวนการจัดการของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยในด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างไร
6. การปฏิบัติกิจกรรมในกระบวนการจัดการของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยในด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความแตกต่างกันหรือไม่

แนว เหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

ลักษณะการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้นขึ้นอยู่กับประเภท และลักษณะของผู้ป่วยที่ได้รับไว้รักษาในแผนก จะมีความแตกต่างกันในเรื่อง โรค อาการ อายุ และความต้องการได้รับการรักษาพยาบาล โอเวอร์ตันและคณะ (Overton and others, 1977) พบว่าลักษณะของผู้ป่วยในแต่ละหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความเข้าใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับโรค และอาการของตนเอง การเปลี่ยนแปลงอาการของผู้ป่วยและความแตกต่างของปัญหาสุขภาพ จากความแตกต่างเหล่านี้ทำให้มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงาน ดังผลการวิจัยของ นภา ตั้งตระกูล (2534) ที่พบว่า ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 4 แผนก คือ สูดิ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นงานพยาบาล และไม่ใช่งานพยาบาลมีความแตกต่างกัน ซึ่งหมายถึง ปริมาณงาน และปริมาณเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มงานที่มีผู้ป่วยแตกต่างกันในเรื่องของโรค อาการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งความแตกต่างของความต้องการได้รับการรักษาพยาบาล จึงนำมาสู่การตั้งสมมติฐานที่ว่า

สมมติฐานการวิจัย

1. ปริมาณงานและเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยในแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความแตกต่างกัน
2. การปฏิบัติกิจกรรมในกระบวนการจัดการของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยในแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ เฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าเวรป่วยในหอผู้ป่วยสามัญแผนกสูตินรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม และกุมารเวชกรรม
2. มุ่งวิเคราะห์ปริมาณงาน และปริมาณเวลาที่พยาบาลหัวหน้าเวรป่วย ปฏิบัติ/ใช้ในด้าน การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลทั้งโดยตรงและโดยอ้อม
3. มุ่งวิเคราะห์การปฏิบัติกิจกรรมในกระบวนการจัดการของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วย 3 ขั้นตอนคือ การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผลในขอบข่ายของการจัดการด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม

ข้อตกลงเบื้องต้น

พยาบาลหัวหน้าเวรได้แสดงพฤติกรรมการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามสภาพการณ์จริง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

งานของพยาบาลหัวหน้าเวรพยาบาล หมายถึง ภาระหน้าที่หรือเรื่องที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติในฐานะหัวหน้าเวร เมื่อปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลา 16.00-24.00 น. โดยแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 ด้านคือ

1. กิจกรรมการพยาบาลโดยตรง หมายถึง กิจกรรมที่พยาบาลหัวหน้าเวรกระทำโดยตรงต่อผู้ป่วย และ/หรือครอบครัวทั้งที่เป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่ม เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยโดยตรง ซึ่งนับจำนวนครั้งของการปฏิบัติและปริมาณเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติได้จากการสังเกตโดยตรง จำแนกออกเป็น

- 1.1 การดูแลเกี่ยวกับกิจวัตรประจำวัน
- 1.2 การปฏิบัติการรักษาพยาบาลและการให้ยา
- 1.3 การสังเกตและตรวจวัดเกี่ยวกับสภาพอาการต่าง ๆ สัญญาณชีพ และเครื่องตรวจวัดอื่น ๆ
- 1.4 การให้ข้อมูลข่าวสาร การสอน และการประคับประคองจิตใจ
- 1.5 การรับ ข้าย จำหน่ายผู้ป่วย และการส่งผู้ป่วยไปตรวจหรือรักษาในหน่วยงานอื่นนอกเหนือผู้ป่วย

2. กิจกรรมการพยาบาลโดยอ้อม หมายถึง กิจกรรมที่พยาบาลหัวหน้าเวรกระทำโดยมิได้กระทำต่อผู้ป่วยโดยตรง แต่มุ่งให้เกิดผลในการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยโดยอ้อม ซึ่งจะส่งเสริมให้การพยาบาลมีความสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งนับจำนวนครั้งของการปฏิบัติ และปริมาณเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติได้จากการสังเกตโดยตรง จำแนกเป็น

- 2.1 การนิเทศงาน
- 2.2 การบันทึกและการเขียนรายงาน
- 2.3 การรายงานและประชุมปรึกษา
- 2.4 งานบริการผู้ป่วยและติดต่อประสานงาน

ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนกิจกรรมที่หัวหน้าเวรจ่ายปฏิบัติ ในระหว่างเวลา 16.00-24.00 น.

กระบวนการจัดการของพยาบาลหัวหน้าเวร หมายถึง กิจกรรมการวางแผน การดำเนินงาน และประเมินผลในเรื่องคน วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม ของพยาบาลหัวหน้าเวร เฉพาะในเวรจ่ายนั้น ๆ ที่ขึ้นปฏิบัติงาน

การวางแผนของพยาบาลหัวหน้าเวร หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรกำหนดแนวทางปฏิบัติล่วงหน้า ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ การศึกษาปัญหาและความต้องการ การกำหนดวัตถุประสงค์ การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการวางแผน และการกำหนดแนวทางการประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานภายในเวรที่รับผิดชอบเป็นไปอย่างเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่เขียนไว้ก็ได้ โดยที่พยาบาลหัวหน้าเวรวางแผนในเรื่องดังนี้

การวางแผนด้านบุคคล หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรมีการสำรวจจำนวนผู้ร่วมงานในเวรของตน กำหนดวัตถุประสงค์ และรวบรวมข้อมูลของผู้ป่วยก่อนวางแผนการมอบหมายงานแก่บุคลากรระดับต่าง ๆ

การวางแผนด้านวัสดุ อุปกรณ์ หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรสำรวจความต้องการการใช้วัสดุอุปกรณ์ กำหนดจุดประสงค์ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการใช้อุปกรณ์ภายในเวร ก่อนการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พอใช้ภายในเวร

การวางแผนด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรสำรวจสภาพแวดล้อมภายในหอผู้ป่วย กำหนดวัตถุประสงค์ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อความสะอาดและปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

การดำเนินงานของพยาบาลหัวหน้าเวร หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การนิเทศ การออกคำสั่ง การจูงใจ และการประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานภายในเวรที่รับผิดชอบเป็นไปอย่างเรียบร้อย

การประเมินผลของพยาบาลหัวหน้าเวร หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรติดตามตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ภายหลังจากกิจกรรมในแผนนั้นสิ้นสุด

การวิเคราะห์ หมายถึง การแยกแยะวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติแล้วนำมาตัดสินค่าของการปฏิบัตินั้น

แผนกที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ประเภทของแผนกจำแนกตามนโยบาย และเป้าหมายของการให้บริการของโรงพยาบาลทั้งหมด 4 แผนกคือ แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกอายุรกรรม และแผนกกุมารเวชกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดบุคลากรที่ทำหน้าที่หัวหน้าเวรได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน และปริมาณเวลา
2. ทราบถึงสัดส่วนของปริมาณเวลาที่หัวหน้าเวรใช้ในการปฏิบัติกิจกรรม เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าเวร