

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนิเทศการพยาบาล เป็นกระบวนการขั้นหนึ่งของการบริหารการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรพยาบาลทุกระดับ เป็นระบบสนับสนุนการบังคับบัญชาเพื่อให้วัตถุประสงค์ นโยบาย และแผนของหน่วยงานจากระดับผู้บริหารดำเนินงานไปสู่ระดับปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้งานเกิดประสิทธิผลสูงสุด (ร่มไทร กล้าสุนทร, 2525)

จุดมุ่งหมายของการนิเทศการพยาบาลที่สำคัญคือ การปรับปรุงงาน โดยการพัฒนางานจะมีประสิทธิภาพได้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติจะมีการพัฒนาตนเองในการทำงานมากน้อยเพียงใด การนิเทศการพยาบาลตามแนวคิดใหม่ก็คือ การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยใช้วิธีการควบคุม หรือ นิเทศงานแบบยึดบุคคลเป็นจุดศูนย์กลาง (person centered) มากกว่ายึดผลผลิต (production centered) นั่นคือผู้นิเทศ ไม่หวังเพียงความสำเร็จของงานเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญในการช่วยให้บุคลากรสามารถเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในขณะเดียวกันด้วย (วิเชียร ทวีลาภ, 2534) ทั้งนี้ ผู้นิเทศจะต้องใส่ใจต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลงานจากการร่วมกันปฏิบัติงานต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคลากร สร้างสัมพันธ์ที่ดี สร้างขวัญและกำลังใจ และจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่เป็นผู้คอยดูแล ควบคุม กำกับ และช่วยเหลือให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ฟาริดา อิบราฮิม (2535) กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญของผู้บริหาร คือ บทบาทผู้นิเทศที่จะต้องรู้ลักษณะงาน มาตรฐานของงาน โดยเน้นเรื่องการประเมิน การสอนงาน และการพัฒนางานที่มุ่งความสำเร็จที่คน ที่งานและสัมพันธภาพในหน่วยงานเป็นสำคัญ ปัจจุบันนี้เป็นที่ทราบกันแล้วว่าผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ นั้น จะต้องดูแลรับผิดชอบงานหลายอย่าง พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์ (2525) กล่าวว่า พยาบาลนิเทศในเวรวิกาลมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าในเวลากลางวัน อาจจะสำคัญกว่าถ้าได้พิจารณาถึงขอบเขตความรับผิดชอบกันอย่างจริงจัง อาจกล่าวได้ว่าพยาบาลนิเทศในเวลาออกราชการจะปฏิบัติหน้าที่ในรูปของผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ดังนั้น การคัดเลือกบุคคลสำหรับทำหน้าที่นี้ควรจะได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบ จากงานวิจัยของพวงเพ็ญ ชุณหปราณ (2520) พบว่า ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ห้องยา การเงิน ควบคุมระเบียบของโรงพยาบาลให้ดำเนินไปอย่างเคร่งครัด ทำหน้าที่

ตรวจสอบจำนวนผู้ป่วยและบุคลากรที่ขึ้นปฏิบัติงาน และตรวจเยี่ยมหอผู้ป่วย แต่ละหอเพื่อประเมินสภาพผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อาจต้องการความช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาหรือช่วยตัดสินใจในบางสถานการณ์ เช่นเดียวกับผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรับผิดชอบในหน้าที่ของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ มีมากมายและอาจจะมากเกินกว่าที่จะทำให้การนิเทศงานพยาบาลเกิดคุณภาพที่ดีตามที่คาดหวังไว้ได้ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2525) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรบาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงการวิเคราะห์ภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่มักจะเกิดขึ้นในเวรบาย ได้แก่ ภาวะแทรกซ้อนผู้ป่วยหลังการผ่าตัด, การเตรียมผู้ป่วยเพื่อทำการตรวจพิเศษหรือทำผ่าตัด, การตรวจเยี่ยมผู้ป่วยหนัก, การได้มีโอกาสพบญาติ และมีโอกาสแนะนำด้านสุขภาพ ตลอดจนการรับรายงาน และเขียนรายงานอย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อการพยาบาลที่ต่อเนื่องกันตลอด 24 ชั่วโมง

การดำเนินงานภายในองค์กรจะบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้ ทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วย (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538) ขณะนี้การให้บริการสุขภาพมีความก้าวหน้าทั้งด้านเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ไปอย่างมาก การให้บริการทางการพยาบาลจำเป็นต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่คุณภาพการพยาบาลอย่างสูงสุด ซึ่งการนิเทศทางการพยาบาลเป็นขั้นหนึ่งที่สำคัญทางการบริหารการพยาบาลที่บุคลากรทุกระดับจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล เพื่อให้สำเร็จสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ จำเป็นต้องอาศัยการร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และแก้ไขปัญหาาร่วมกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Erwin, 1976) ที่จะทำให้บริการทางการพยาบาลมีคุณภาพสูงสุดตามความมุ่งหมายขององค์กร

ปัญหาสำคัญในการนิเทศทางการพยาบาล ก็คือ การขาดความรู้และทักษะในหลักวิชาการบริหาร และการนิเทศงานที่ถูกต้อง (วิเชียร ทวีลาภ, 2527) สำหรับผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในขณะนี้ เป็นพยาบาลประจำการที่ อยู่ในตำแหน่งข้าราชการระดับ 6, หัวหน้าพยาบาลทุกหน่วยงาน และหัวหน้างานการพยาบาล ซึ่งผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ที่มาจากหัวหน้าพยาบาลแต่ละหน่วยงานจะมีความรู้หลักวิชาทางบริหาร และอาจมีความรู้และทักษะทางการพยาบาลน้อยกว่าผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการที่เป็นพยาบาลประจำการระดับ 6 ในขณะเดียวกันพยาบาลประจำการระดับ 6 เหล่านี้ ก็อาจจะขาดประสบการณ์หรือความรู้หลักวิชาทางบริหาร นอกจากนี้ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันนี้ ได้ใช้รูปแบบการนิเทศงานในคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการเดิมที่ยังไม่เคยพัฒนา มาจนกระทั่งขณะนี้

นอกจากนี้โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มีผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการในแต่ละเวรเพียงหนึ่งคน ที่ต้องรับผิดชอบนิเทศงานแก่พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน เวรบ่าย-ดึก ทุกสาขา รวมทั้งหมด 18 หน่วยงาน จะเห็นได้ว่าผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการเพียง 1 คน ต้องรับผิดชอบดูแลหน่วยงานจำนวนมาก ยังต้องทำหน้าที่อื่นนอกเหนือจากงานด้านบริการพยาบาล ได้แก่ ทำหน้าที่แทนนักสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ป่วยตรวจรักษาที่หน่วยฉุกเฉินและมีปัญหา คำปรึกษา, ควบคุมดูแลความเรียบร้อยภายในโรงพยาบาลแทนผู้อำนวยการนอกเวลาราชการ เป็นต้น และผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการบางคนยังขาดความรู้และทักษะในหลักการบริหารและการนิเทศงานที่ถูกต้อง ถ้าหากว่าผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการยังต้องใช้รูปแบบการนิเทศการพยาบาลเดิมจะทำให้มีผลกระทบต่อการนิเทศงานเป็นอย่างมาก และไม่สามารถจะทำให้การนิเทศทางการพยาบาลเกิดประสิทธิภาพได้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการที่จะมีผลต่อความพึงพอใจของพยาบาลประจำการและผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ และสามารถนำไปใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานที่จะเอื้ออำนวย และส่งเสริมผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการสามารถยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ เกิดความมั่นใจและสามารถนิเทศงานการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก่อนและหลังการทดลอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก่อนและหลังการทดลอง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ก่อนและหลังการทดลอง
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ต่อการใช้รูปแบบนิเทศทางการพยาบาล ก่อนและหลังการทดลอง
5. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

## คำถามการวิจัย

1. พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก่อนและหลังการทดลองมากเพียงใด
2. ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก่อนและหลังการทดลอง มีความแตกต่างกันหรือไม่
3. ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ มีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ก่อนและหลังการทดลองมากเพียงใด
4. ความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ก่อนและหลังการทดลอง มีความแตกต่างกันหรือไม่
5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล มีหรือไม่ อย่างไร

## สมมติฐานของการวิจัย

การนิเทศทางการพยาบาลเป็นกิจกรรมสำคัญของพยาบาลที่ทำหน้าที่บริการ (พวงรัตน์ บุญญานุกัณฑ์, 2538) ดังนั้นการนิเทศทางการพยาบาลจึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับการบริหารงานเป็นอย่างมาก การพัฒนาการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โดยผู้นิเทศมีส่วนร่วมในการสร้างรูปแบบขึ้นมาย่อมดีกว่ารูปแบบเดิมที่ปฏิบัติกันมา และไม่ได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา เนื่องจากการดำเนินงานส่วนใหญ่ขององค์กร ทั้งผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามคำฟัง ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วยกัน (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538) จากการศึกษาของอุไรวรรณ ต่อประดิษฐ์ (2538) เรื่องการพัฒนา รูปแบบการนิเทศของผู้ตรวจการพยาบาลเวรพบว่าพฤติกรรมการนิเทศแบบมุ่งคนและมุ่งงาน ในกลุ่มทดลองมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มควบคุม และมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรป่วยอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ กนกพร เนติเมธีกุล (2539) ศึกษาผลของการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยเฉพาะทางต่อความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป ผลวิจัยพบว่าการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลที่ยึดหลักการเน้นคน เน้นงาน และเน้นการมีส่วนร่วมสามารถใช้เป็นแนวทางในการนิเทศงานได้ และหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการที่ได้รับการนิเทศหลังการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลมีความพึงพอใจสูงกว่าก่อนใช้รูปแบบ

ดังนั้นการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โดยใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลที่ได้จากการมีส่วนร่วมกันพัฒนาของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจต่อการนิเทศของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการหลังการทดลองมากกว่าก่อนการทดลอง
2. ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลหลังการทดลองมากกว่าก่อนการทดลอง

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงกึ่งทดลอง โดยศึกษาผลของการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลต่อความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ และผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยมีตัวแปรที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
  - 2.1 ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
  - 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการที่ได้จากการร่วมกันเสนอข้อคิดเห็น, ปรับปรุงและพัฒนาขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางในการนิเทศงานของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติต่อไป
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในการพัฒนาประสิทธิภาพการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ หมายถึง แบบแผนการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาล ที่ประกอบด้วยกระบวนการนิเทศ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนการนิเทศ, การดำเนินการนิเทศ, การประเมินผลการนิเทศ และ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผนการนิเทศ หมายถึง การกำหนดล่วงหน้าเกี่ยวกับเป้าหมายกิจกรรมการนิเทศ บุคลากรผู้นิเทศ วิธีการแก้ปัญหาการนิเทศตลอดจนการประเมินผลการนิเทศ
2. การดำเนินการนิเทศ หมายถึง การนำแผนการนิเทศมาปฏิบัติโดยมีการปรับ หรือ ยืดหยุ่นแผนให้เหมาะกับสถานการณ์ การดำเนินการนิเทศในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้ตรวจการพยาบาลมีกิจกรรมที่สำคัญ 4 กิจกรรม คือ การตรวจเยี่ยมทางการพยาบาล, การสอนและการให้คำแนะนำ, การให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา
3. การประเมินผลการนิเทศ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลเพื่อพิจารณาว่าการนิเทศงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด
4. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ หมายถึง การนำผลการประเมินที่รวบรวมได้มาพิจารณา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการVERNนอกเวลาราชการให้มีความถูกต้องและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

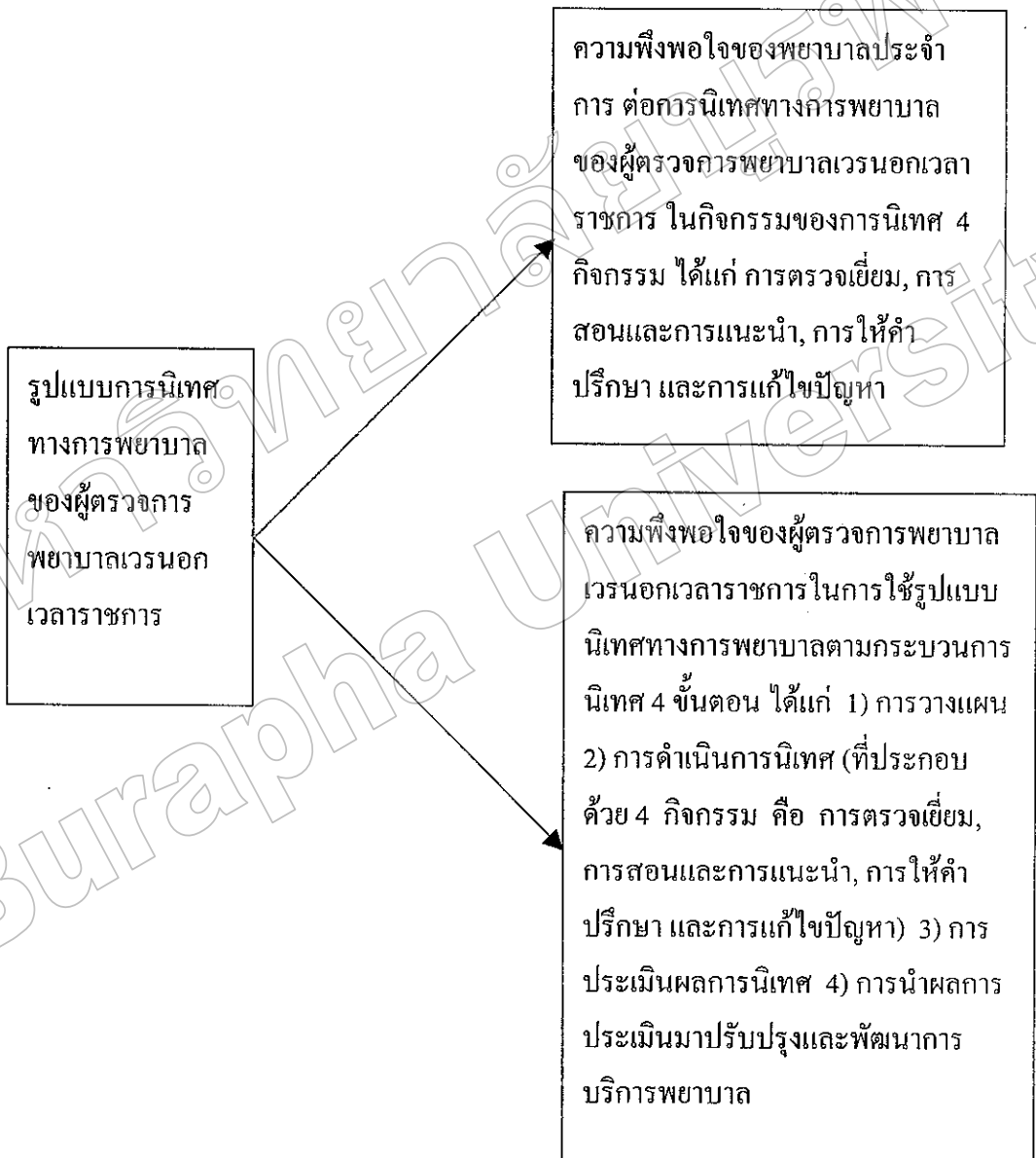
ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในระดับ 6 ขึ้นไป ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าสาขาพยาบาลแต่ละสาขา หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพระดับ 6 ทุกคนที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่นิเทศพยาบาล ตั้งแต่เวลา 16.00 น. – 08.00 น. และเวลา 08.00 น. – 16.00 น. ของวันหยุดราชการ โดยบุคคลทั้งหมดดังกล่าวจะหมุนเวียนสลับกันเข้าเวรตรวจการนอกเวลาราชการ ในแต่ละเดือนในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ขึ้นไปหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลชั้นหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานมาอย่างน้อย 2 ปี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกที่พยาบาลประจำการมีต่อการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการในกิจกรรมการนิเทศ 4 กิจกรรม ได้แก่ การตรวจเยี่ยม, การสอนและการแนะนำ, การให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา

ความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกที่ผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลาราชการที่มีต่อการนำรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลมาใช้ในการนิเทศงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย