บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนิเทศเป็นกิจกรรมสำคัญของกระบวนการทำงานหรือการบริหารงานของทุกหน่วยงาน ซึ่งจะต้องเกิดขึ้นโดยต่อเนื่องระหว่างผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศ เพื่อทำงานร่วมกันเข้าใจและยอมรับในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน (สมคิด รักษาสัตย์ , 2529) ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับ ตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล จนถึงระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องทราบแนวทางการนิเทศ โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารระดับต้นที่ใกล้ชิด และรับผิดชอบการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหอผู้ป่วย (Sullivan and Decker , 1992) จะต้องเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการนิเทศ วิธีการนิเทศ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนิเทศ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนางานการพยาบาลให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จุดมุ่งหมายของการนิเทศการพยาบาลที่สำคัญ คือ การปรับปรุงงานโดยการพัฒนาคนหรือการปรับปรุงคุณภาพของคนที่ทำงาน งานจะดีขึ้นได้ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ฉะนั้นการนิเทศการพยาบาลตามแนวคิดใหม่ คือ การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยใช้วิธีการควบคุมนิเทศงานแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person Centered) มากกว่ายึดผลผลิต (Production Centered) ซึ่งหมายความว่า ผู้นิเทศก์จะไม่หวังเพียงให้งานสำเร็จลุล่วงไปเท่านั้น แต่จะตระหนักในการช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองในขณะเดียวกันด้วย (วิเชียร ทวีลาภ , 2534) ดังนั้นผู้นิเทศก์จึงต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดผลงานจากการร่วมในการปฏิบัติงาน โดยผู้นิเทศก์ต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคลากร สร้างสัมพันธภาพที่ดี มีการสร้างขวัญ กำลังใจ และจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่เป็นผู้คอยควบคุม ดูแล กำกับ และช่วยเหลือให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังที่ ฟาริดา อิบราฮิม (2535) กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญของผู้บริหาร คือ บทบาทผู้นิเทศก์ ซึ่งต้องรู้ลักษณะงาน รู้มาตรฐานงาน โดยการเน้นเรื่องการประเมินสอนงานและพัฒนางาน โดยมุ่งความสำเร็จที่คน ที่งานและสัมพันธภาพในหน่วยงานเป็นสำคัญ ดังนั้นการนิเทศงานที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้นิเทศก์ต้องมีความสามารถพิเศษในเรื่องต่อไปนี้ คือ (กองการพยาบาล , 2531)

1 ความสามารถทางการบริหาร (Administrative Competence) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการวางแผน สั่งการ ควบคุมงาน กฎระเบียบข้อบังคับและกิจกรรมการบริหารอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถด้วยความพอใจ จึงจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานได้

2 ความสามารถทางเทคนิค (Technical Competence) เป็นความสามารถเฉพาะตนเฉพาะสาขาเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างได้ผลและสามารถแนะนำเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานถูกต้องตามเทคนิค ขั้นตอน และวิธีการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

3 ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Competence) เป็นความสามารถในการเข้าใจถึงพฤติกรรมของคน รู้จักการประสานงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน

4. ความสามารถในการสอน (Teaching Competence) โดยมีความสามารถในการสอนแนะแนว แนะนำให้คำปรึกษา และวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้รับการนิเทศเกิดความรู้ความเข้าใจและมีทัศนะที่ดีต่อหน่วยงาน

จากการศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับการนิเทศงานการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขย้อนหลังไป 10 ปี (พ.ศ. 2528 - พ.ศ. 2537) พบว่าการนิเทศงานยังมีปัญหาและอุปสรรคอีกหลาย ๆ ประการทั้งจากผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศ จากงานวิจัยของเพ็ญพิศ เล่าเรียนดี (2528) พบว่า การปฏิบัติการนิเทศที่ผู้นิเทศก์ปฏิบัติในระดับน้อยมากคือ การให้โอกาสเจ้าหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมงาน ผู้นิเทศก์รับผิดชอบงานหลายหน้าที่ หากพิจารณาด้านผู้รับการนิเทศ ปัญหาที่พบ คือ ผู้รับการนิเทศเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือล้นในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจต่ำ ผู้รับการนิเทศไม่เห็นความสำคัญของการนิเทศ จากงานวิจัยของ สมจิตร ชัยรัตน์ (2530) ดาริณี สมศรี (2536) และ ดวงแข นาคะ (2537) รายงานผลการวิจัยว่า อุปสรรคในการนิเทศการพยาบาลของหัวหน้าตึก และพยาบาลประจำการอยู่ในระดับมาก คือจำนวนพยาบาลไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วย หัวหน้าตึกปฏิบัติงานหลายหน้าที่ ขาดความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการนิเทศและขาดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับเป็นแนวทางในการนิเทศ รายงานการวิจัยของ ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2529) พบว่า ขอบข่ายหน้าที่การนิเทศงานการพยาบาลกำหนดไม่ชัดเจน ผู้นิเทศก์มีความรู้สึกขาดอิสระในการนิเทศงาน ขาดความรู้ด้านบริหารงานบุคคลและด้านการพยาบาล ส่วนปัญหาด้านกิจกรรมการนิเทศงาน คือ การเยี่ยมตรวจการให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบการทำงานของบุคลากร และการประชุมปรึกษาของหัวหน้าหอผู้ป่วย ยังปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย (กนิษฐา ธนสารศิลป์ , 2530 ธนพร แย้มสุดา , 2536 ทิพวรรณ ตั้งวงศ์กิจ , 2537)

จากปัญหาที่เกิดจากการนิเทศงานดังกล่าว มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้นิเทศก์และพยาบาลประจำการผู้รับการนิเทศ ดังที่ฟอลโคลน (Falclone , 1976) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้นิเทศก์ ดังนั้นการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน รู้สึกว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เขาต้องประสบอยู่ได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างานทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จอร์นสตัน (Johnston , 1983) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย และบุคลากรพยาบาล มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติ ขวัญ และกำลังใจในการทำงานจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้

สำหรับสถานการณ์ของโรงพยาบาลเอกชนนั้น ปัจจุบันนี้พบว่ามีอัตราการเข้าออกของบุคลากรพยาบาลอยู่ในระดับสูง (อรเพ็ญ พงษ์กล่ำ , 2537) แม้ว่าสิ่งจูงใจที่เป็นรางวัลตอบแทนด้านวัตถุจะสูงกว่าภาครัฐมาก แต่ก็ไม่สามารถที่จะจูงใจให้คงอยู่ในงานได้ จากงานวิจัยของ อรเพ็ญ พงษ์กล่ำ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพ ฯ พบว่าความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยวิธีการชดเชย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ หมายความว่า พยาบาลประจำการส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ความสามารถของตนรวมทั้งไม่ได้มีส่วนร่วมในงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือร่วมกำหนดแนวทางในการทำงานสอดคล้องกับ Sovie (In Ward and Price , 1992) กล่าวถึง ความมีส่วนร่วมในการบริหาร มีผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนมีผลต่อความพึงพอใจและความคงอยู่ในงานได้ ถึงแม้ว่าจะไม่พบหลักฐานว่ามีการวิจัยเกี่ยวกับการนิเทศการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนมาก่อนก็ตาม

จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นข้อบ่งชี้ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้บริหารทางการพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงาน ที่เน้นการมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีการนิเทศงานอย่างเป็นระบบ และมีรูปแบบการนิเทศที่ให้ความสนใจทั้งงานและคนควบคู่กันไปจะมีผลทำให้สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานสูงขึ้น เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ดังคำกล่าวของ จินตนา ยูนิพันธุ์ (2534) กล่าวว่า การให้ความสำคัญต่อคนที่ทำงานเป็นหัวใจของการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และเป็นหัวใจในการเพิ่มคุณภาพของงาน ด้วยเหตุนี้เอง

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการสร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อเป็นแนวทางให้หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้นิเทศงานนำไปใช้เป็นคู่มือในการนิเทศงานดังกล่าว แนวทางการสร้างรูปแบบที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ต้องเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้นิเทศก์ และผู้รับการนิเทศ ดังนั้นผู้วิจัย จึงมองเห็นความเป็นไปได้ในการสร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล โดยการสำรวจความคิดเห็นการปฏิบัติจริง และความคาดหวังเกี่ยวกับ การนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 17 แห่ง และประมวลความรู้ การศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศพยาบาล นำมาสร้างเป็นรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ โดยในแต่ละองค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และเชื่อมโยงไปสู่การดำเนินการที่เป็นระบบเป็นขั้นตอน เพื่อมุ่งให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เกิดความสามัคคีกันในการทำงานเป็นกลุ่ม สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความร่วมมือ ในการพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. สร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชน
2. ศึกษาผลของการใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่มีต่อสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ปัญหาของการวิจัย

1. การใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำให้สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ สูงขึ้นกว่าก่อนใช้รูปแบบการนิเทศหรือไม่
2. การใช้รูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ สูงขึ้นกว่าก่อนใช้รูปแบบการนิเทศหรือไม่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

เลวิส (Lewis , 1972) ได้กล่าวถึงอุปสรรคของการนิเทศงานไว้ว่า ผู้นิเทศก์ที่ประสบความล้มเหลวในการนิเทศถึงร้อยละ 90 เนื่องจากการมีมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้นิเทศก์ไม่ดีทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความไว้วางใจ และขาดความเชื่อถือในตัวผู้นิเทศก์ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานยังต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงาน เทคนิคการทำงาน ทำให้มีระดับความเครียดสูง (Smith & Mity , 1983) ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลสับสน ไม่พึงพอใจในอาชีพของตน ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพพยาบาล และแสดงพฤติกรรมในทางลบในการปฏิบัติงาน (จินตนา ญาติบรรทุง , 2529)

จากแนวคิดของ Blake and Mouton (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ , 2529) กล่าวว่า การบริหารที่มุ่งสัมพันธ์และมุ่งงานสูงเท่าเทียมกันแบบ 9 , 9 มีประเด็นสำคัญคือ ความต้องการของคนทำงาน และความต้องการขององค์การจะไม่ขัดแย้งกัน ผลสำเร็จของงานเกิดจากความรู้สึกยึดมั่นของผู้ปฏิบัติในการที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันระหว่างสมาชิกโดยยึดเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ จินตนา ยูนิพันธุ์ (2534) กล่าวว่า แนวคิดในการบริหารงานในปัจจุบันจะให้ความสนใจทั้งด้านงาน และคนควบคู่กันไป เพราะต่างก็มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้ และจากงานวิจัยของ เกษรา ชัยกิจวัฒนะ (2533) พบว่าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพที่ทำหน้าที่นิเทศ มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบ 9 , 9 คือ ให้ความสำคัญของคนและงานสูงเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการบริการการดูแลก่อนคลอด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น แนวคิดในการสร้างรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล จะต้องยึดหลักภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และมุ่งเน้นผลงาน โดยผู้นิเทศก์ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันอันจะนำมาสู่สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พึงพอใจในการทำงานร่วมกันและอยากพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้าจากรายงานการวิจัยของ ปัลดี อุณหเลขกะ (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยส่วนรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจากรายงานการวิจัยของ อุไรวรรณ ต่อประดิษฐ์ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการนิเทศของผู้ตรวจการพยาบาลเวรบ่าย พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรูปแบบการนิเทศของพยาบาลประจำการเวรบ่ายที่ได้รับการนิเทศโดยผู้ตรวจการ

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พยาบาลกลุ่มทดลอง มีค่าสูงกว่าความพึงพอใจของพยาบาลที่ได้รับการนิเทศโดยกลุ่มผู้ตรวจการพยาบาลกลุ่มควบคุม ทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ระยะหลังทดลองจะสูงกว่าก่อนทดลอง

การเรียนรู้ของทุกคนเกิดขึ้นได้ทั้งจากการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และจากการได้รับการสอน (Klausmeier and Ripple , 1971) และตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อเขาสนใจ และมีความต้องการที่จะเรียน และจะเรียนได้ดีเมื่อสิ่งที่เรียนนั้น มีความจำเป็น และเป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้ทันที (เธียรศรี วิวิธสิริ , 2527) ดังนั้นถ้าผู้นิเทศก์ได้รับการแนะนำให้ทราบถึงปัญหาและประโยชน์ของการเรียนรู้เพื่อการนิเทศงานที่ถูกต้องและมีคู่มือการนิเทศงานที่มีแบบแผนเป็นระบบชัดเจน และเข้าใจง่ายจะช่วยให้ผู้นิเทศก์พอใจในการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศอยู่เสมอ และทำให้เกิดความคล่องแคล่วความชำนาญในการนิเทศมากขึ้น ดังที่ ปราณี รามสูตร (2528) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเรียนรู้แบบต่อเนื่องของธอร์นไดค์ (Thorndike ' s Connectionism) ในกฎแห่งการฝึกหัด ซึ่งประกอบด้วย 2 กฎย่อย คือ กฎแห่งการใช้ (Law of use) หมายถึง การกระทำใด ๆ หรือพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม ถ้าบุคคลกระทำอยู่เสมอ ไม่ทิ้งช่วงห่างนาน ความคล่องแคล่วความชำนาญในการกระทำนั้น ๆ จะยิ่งมีขึ้น แต่ถ้าเป็นกฎแห่งการไม่ได้ใช้ (Law of Disuse) หมายถึง การกระทำใด ๆ ก็ตามถ้าทิ้งช่วงไปนาน หรือถ้าทอดทิ้งละเลยไปนานการกระทำในสิ่งนั้นมักจะไม่ได้ผลดีเหมือนเดิม จากแนวความคิดนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

2. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในระยะติดตามผลสูงกว่าก่อนทดลอง

3. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ระยะหลังทดลองและติดตามผลไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้สำหรับการสร้างรูปแบบ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่ง 1 ปีขึ้นไป และพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ประชากรที่ใช้สำหรับการทดสอบรูปแบบ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม ในโรงพยาบาลมิชชั่น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบ หมายถึง แบบแผนหรือตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ

รูปแบบการนิเทศ หมายถึง แบบแผนที่ได้จัดทำเป็นคู่มือที่เป็นขั้นตอน มีระบบระเบียบชัดเจน เพื่อใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมเฉพาะในรูปของการช่วยเหลือ แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพในระหว่างเพื่อนร่วมงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ รูปแบบการนิเทศมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ

หลักการนิเทศ เป็นหลักการขั้นพื้นฐานสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อการนิเทศงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเข้าใจสายบังคับบัญชาและนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงาน ดำเนินการนิเทศครบทุกขั้นตอนตามลำดับต่อเนื่อง เข้าใจหลักจิตวิทยาการนิเทศ ยึดหลักภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นคนและเน้นงาน และใช้เทคนิคการนิเทศที่เหมาะสม

คุณสมบัติและหน้าที่ผู้นิเทศก์ คือการเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ มีทัศนคติที่ดีและมีทักษะ

กระบวนการนิเทศ ประกอบด้วยขั้นตอนการนิเทศ 3 ประการ คือ การวางแผนการนิเทศ การดำเนินการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศ 5 ขั้นตอนคือ การเยี่ยมตรวจ การประชุมปรึกษา การสอน การให้คำปรึกษา การร่วมปฏิบัติงาน

เครื่องมือประกอบการนิเทศ ประกอบด้วยแบบประเมินการปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย และตัวอย่างกิจกรรมการนิเทศทุกกิจกรรม

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลประจำการ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แสดงออกถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ในการมีกิจกรรมร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยแสดงออกให้เห็นเป็นพฤติกรรมเฉพาะ 8 ด้าน คือ

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพอใจ ความชอบที่มีต่องานในหน้าที่รับผิดชอบ เกิดความมั่นใจและความไว้วางใจที่จะทำงานร่วมกันเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

2. การให้ความช่วยเหลือกันและกัน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะแบ่งปัน และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นช่วยแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือให้ผู้อื่นทำงานในความรับผิดชอบของเขาได้อย่างดีที่สุด และช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงานอย่างจริงใจ

3. การให้ความสนับสนุนกันและกัน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือ และยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพอใจในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความสบาย ผ่อนคลาย ให้ความห่วงใยและสนใจผู้อื่น

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดหมายร่วมกัน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความร่วมมือกัน ติดต่อประสานงานกันกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ทำงานของตนอย่างดีที่สุด

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง พฤติกรรมที่กล้าแสดงออกในการคิดสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพ โดยได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน อย่างเป็นกันเองจากเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม

7. การติดต่อสื่อสารแบบเปิด หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างอิสระ เอื้อเฟื้อข้อมูล และยอมรับข้อมูลของผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่โดยมีความต้องการ การมีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีอำนาจตัดสินใจในงานของตนเองและได้รับการยอมรับอย่างจริงใจ และรู้สึกปลอดภัยที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แสดงออกถึงความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นทัศนคติด้านบวกที่พยาบาลแสดงออกในการปฏิบัติการพยาบาล โดยประเมินจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของงานซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มที่โดยมีปริมาณงานที่เหมาะสม และความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกอิสระในการตัดสินใจการทำงานด้วยตนเอง ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานและได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่พร้อมจะเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

2. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความต้องการของผู้ปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับคุณสมบัติในด้านความรู้ ความสามารถ และได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญ และท้าทายความสามารถ

3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตนเอง โดยจะมีลักษณะของงานที่ท้าทายความสามารถและพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง บุคลากรได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถจากการทำงาน มีโอกาสรับการฝึกฝน หรือฝึกอบรม แสวงหาความรู้ อย่างเต็มที่โดยผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าและสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรในหน่วยงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลระดับบริหารสูงสุดในหอผู้ป่วย ฝ่ายอายุรกรรม ศัลยกรรม สูตินรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมกำกับดูแลและนิเทศงานภายในหอผู้ป่วย มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ประกาศนียบัตรพยาบาลขึ้นไป และมีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรขึ้นไป และมีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นโดยองค์การเอกชนหรือมูลนิธิต่าง ๆ ซึ่งให้บริการการรักษาพยาบาลโดยทั่วไปแก่ผู้รับบริการ ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยมีจำนวนเตียงตั้งแต่ 50 เตียงขึ้นไป แบ่งเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดเล็กมีจำนวนเตียงตั้งแต่ 50 - 100 เตียง ขนาดกลางมีจำนวนเตียงตั้งแต่ 101 - 200 เตียง และขนาดใหญ่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 201 เตียงขึ้นไป

หอผู้ป่วย หมายถึง สถานที่รับผู้ป่วยไว้นอนพักรักษาตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดแบ่งประเภทผู้ป่วยเป็นฝ่ายใหญ่ ๆ คือ ฝ่ายอายุรกรรม - ศัลยกรรม ฝ่ายสูตินรีเวช ฝ่ายกุมารเวช

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. มีรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชนชัดเจนขึ้น ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีแนวทางในการปฏิบัติการนิเทศการพยาบาลได้อย่างครอบคลุม

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการนิเทศการพยาบาล และการวิจัยที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย