

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หัวหน้าทีมงานเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการนำกลุ่มให้ทำงานได้ เป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินการ ส่งเสริม กระตุ้น กำกับ จูงใจ ให้สมาชิกร่วมกันทำงาน เป็นผู้สร้างทัศนคติที่ดีให้กับสมาชิกทีม เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทีมงานใดมีหัวหน้าดีมักจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2531)

การปฏิบัติการพยาบาลในหอวิกฤตเป็นการทำงานเฉพาะทางสำหรับผู้ป่วยที่มีอาการในขั้นรุนแรง เสี่ยงต่อการได้รับอันตรายถึงชีวิต มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง (พวงเพ็ญ ชูณหปราณ, 2538) พยาบาลผู้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤตจึงควรมีความรู้ความสามารถในการตัดสินใจให้การพยาบาลได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ผู้ป่วยควรได้รับการพยาบาลให้พ้นจากความรุนแรงนั้นโดยปราศจากภาวะแทรกซ้อน การปฏิบัติการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยวิกฤตจำเป็นต้องมีความแม่นยำ ปฏิบัติตามแผนการพยาบาลอย่างมีมาตรฐาน ในขณะที่เดียวกันปัญหาบุคลากรมีการย้ายหมุนเวียนอยู่เสมอจำเป็นต้องมีการฝึกปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรใหม่นี้อยู่ตลอดเวลา เหตุผลดังกล่าวทำให้หัวหน้าเวรหอผู้ป่วยวิกฤตจึงควรมีความสามารถในการนิเทศทั้งนิเทศการพยาบาลและนิเทศบุคลากรทางการพยาบาล หัวหน้าเวรหอผู้ป่วยวิกฤตนอกจากควรมีความสามารถดังกล่าวแล้ว ควรมีความสามารถในการเป็นผู้นำที่ดีด้วยเนื่องจากพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตเวรหนึ่งๆ ประกอบด้วยบุคลากรพยาบาลหลายคนร่วมงานกัน ผู้ทำหน้าที่หัวหน้าเวร หอผู้ป่วยวิกฤตจึงควรมีความสามารถในการเป็นผู้นำทีมที่ดี นอกจากนี้ในการดูแลผู้ป่วยวิกฤตนั้นต้องใช้ความร่วมมือกันจากทีมสหวิชาชีพ (Kinney, et al., 1988) หัวหน้าเวรหอผู้ป่วยวิกฤตจึงควรมีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

การนิเทศงานการพยาบาลนั้นประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนเป็นองค์ประกอบคือ การปรับปรุงพัฒนางาน การกระตุ้นส่งเสริมและการมีส่วนร่วมปฏิบัติ (Mooth & Ritvo, 1966) เห็นได้ว่าแต่ละองค์ประกอบนั้นหัวหน้าเวรสามารถใช้ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี โดยการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานการพยาบาล การพัฒนาความสามารถของพยาบาลประจำการที่เป็นสมาชิกทีม การกระตุ้นจูงใจให้พยาบาลประจำการที่เป็นสมาชิกทีมปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การร่วมมือกันปฏิบัติงานและการให้ความช่วยเหลือขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น การนิเทศงานการพยาบาลจึงเป็นบทบาทที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าเวร ดังคำกล่าวที่ว่า "การนิเทศเป็นหน้าที่ของใครก็ตามที่รับผิดชอบงานที่กระทำโดยบุคคลอื่น" (Shank & Kennedy, 1970 อ้างใน พวงรัตน์ บุญญานุกักร์, 2538)

การปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลในเวรเข้าเวลาราชการนั้นมีพยาบาลอาวุโสผู้มีประสบการณ์ขึ้นปฏิบัติงานเป็นประจำคือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย รองหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลเวรเช้า ทำหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการพยาบาล บริหารจัดการให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ส่วนในเวรอื่น ๆ นอกเวลาราชการนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยได้มอบหน้าที่ดังกล่าวให้หัวหน้าเวรรับผิดชอบแทน โดยมีพยาบาลเวรตรวจการเป็นผู้ให้คำปรึกษา และดูแลความเรียบร้อยทั่วไป ด้วยเหตุนี้หัวหน้าเวรจึงควรมีความรับผิดชอบมากกว่าคนอื่น ๆ ในเวร (Osguthorpe, 1997) หน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลหัวหน้าเวรตามข้อบังคับของสภาพพยาบาล (คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป, 2530) ได้ระบุหน้าที่ที่สำคัญของหัวหน้าเวรคือ หัวหน้าเวรมีหน้าที่รับนโยบายจากหัวหน้างาน วางแผนการพยาบาลในงานที่รับผิดชอบ เป็นหัวหน้าทีมการพยาบาล มอบหมายงานแก่สมาชิกตามความรู้ความสามารถ ควบคุมตรวจสอบการให้การพยาบาลของสมาชิกทีม และนิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง หัวหน้าเวรจึงมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้น ๆ การอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถให้หัวหน้าเวรเป็นการทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติการพยาบาลของทีมการพยาบาลนั้น ๆ ดีขึ้น รวมถึงทำให้พยาบาลประจำการที่เป็นสมาชิกทีมนั้นได้รับการพัฒนาความสามารถร่วมไปด้วย

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรนอกเวลาราชการหอผู้ป่วยวิกฤต ร.พ. ภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งได้แก่หอผู้ป่วยวิกฤตรวม 9 แห่งคือ หอผู้ป่วยวิกฤตทารกแรกเกิด หอผู้ป่วยวิกฤตกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมโรคหัวใจ หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมระบบทางเดินหายใจ หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมทั่วไป หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมประสาท หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมไฟไหม้ น้ำร้อนลวก และหอผู้ป่วยวิกฤตอุบัติเหตุและหัวใจ พิจารณาคัดเลือกผู้ทำหน้าที่หัวหน้าเวร หอผู้ป่วยวิกฤตจากผู้มีอาวุโสสูงสุดในเวรนั้น ๆ ทั้งนี้จากความสำคัญของหัวหน้าเวรหอผู้ป่วยวิกฤตดังกล่าวมาแล้ว ผู้ทำหน้าที่นี้จึงควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจาก ร.พ. ภูมิพลอดุลยเดชอยู่ระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ผ่านการรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ) ซึ่งในมาตรฐานทั่วไปของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ข้อ 4 (GEN 4) ได้กำหนดเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ กำหนดให้องค์การมีการจัดการให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และในปัจจุบันหน่วยงานหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ยังไม่ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้ทำหน้าที่หัวหน้าเวร การดำเนินโครงการนี้จึงนับเป็นการสนับสนุนให้ ร.พ. ภูมิพลอดุลยเดช ดำเนินการตามมาตรฐานเพื่อการรับรองคุณภาพได้ส่วนหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม Gilley & Egglund (1989) ได้แบ่งการพัฒนาบุคลากรออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับองค์การ ระดับอาชีพและระดับบุคคล สำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรพยาบาลระดับ หัวหน้าเวร หอผู้ป่วยวิกฤต ร.พ.ภูมิพลอดุลยเดชนี้ เป็นโครงการพัฒนาบุคลากรระดับบุคคล โดยใช้การจัดฝึกอบรมเพื่อผลงานขององค์การที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยบุคลากรในองค์การทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงนับเป็นโครงการที่ควรจัดให้มีขึ้นและยังถือเป็นโครงการเพื่อพัฒนาการบริหารการพยาบาลด้วย เนื่องจากเป็นการใช้ องค์ความรู้ทางการบริหารการพยาบาลด้านการบริหารงาน สำหรับหัวหน้าเวรและใช้เทคนิคการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน นั่นคือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อการพัฒนางานการพยาบาลต่อไป

### วัตถุประสงค์การทำโครงการ

1. เพื่อจัดการฝึกอบรมเรื่องบทบาทผู้นิเทศงานการพยาบาล สำหรับหัวหน้าเวร หอผู้ป่วย วิกฤต
2. เปรียบเทียบความรู้เรื่องการนิเทศงานการพยาบาล ก่อนและหลังการฝึกอบรมบทบาทผู้นิเทศงานการพยาบาลสำหรับหัวหน้าเวร หอผู้ป่วยวิกฤต
3. เปรียบเทียบทักษะการใช้เทคนิคให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาในการนิเทศงานการพยาบาล ก่อนและหลังการฝึกอบรมบทบาทผู้นิเทศงานการพยาบาลสำหรับหัวหน้าเวร หอผู้ป่วยวิกฤต

### คำจำกัดความที่ใช้ในโครงการ

**โครงการฝึกอบรม** หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่แต่ละคนรับผิดชอบอยู่นั้น ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีคุณภาพ และบุคคลที่ปฏิบัติงานเอง นั้นมีความพอใจในการปฏิบัติด้วย ทั้งนี้ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนคือประเมินความต้องการการเรียนรู้ กำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้ สร้างหลักสูตร ดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตร และการประเมินผลการจัดการเรียนรู้นั้นในด้านความรู้ และทักษะที่เปลี่ยนแปลงหลังเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้แล้ว

บทบาทผู้นิเทศงานการพยาบาล หมายถึง การกระทำตามสิทธิและหน้าที่ที่มีอยู่ตามสถานภาพในการควบคุมตรวจตรางานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการพยาบาล การสอนเพื่อแนะนำอบรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติการพยาบาลให้ได้ผลตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมุ่งความสำคัญที่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ที่กระทำหน้าที่ในการควบคุมตรวจตราและการสอนนั้นสามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติการพยาบาลด้วยใจรัก ใช้ความรู้และความเข้าใจสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการกระทำนั้นคำนึงถึงความคาดหวังของหน่วยงานต่อผู้อยู่ในสถานภาพนั้นๆ ด้วย

หัวหน้าเวร หอผู้ป่วยวิกฤต หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ในหอผู้ป่วยวิกฤตทุกหน่วยในร.พ.ภูมิพลอดุลยเดช ได้แก่ หอผู้ป่วยวิกฤตทารกแรกเกิด หอผู้ป่วยวิกฤตกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมโรคหัวใจ หอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมระบบทางเดินหายใจ หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมทั่วไป หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมประสาท หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมไฟไหม้น้ำร้อนลวก และหอผู้ป่วยวิกฤตอุบัติเหตุและหัวใจ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หัวหน้าเวรหอผู้ป่วยวิกฤต ร.พ.ภูมิพลอดุลยเดชสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และหัวหน้าหอผู้ป่วยวิกฤตสามารถมอบความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
2. พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤต ร.พ.ภูมิพลอดุลยเดชได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าเวรอย่างเหมาะสม
3. เกิดการปฏิบัติการพยาบาลอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤตมากยิ่งขึ้น อันเป็นการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตในร.พ.ภูมิพลอดุลยเดช
4. ลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วยวิกฤต ร.พ.ภูมิพลอดุลยเดช
5. ผู้รับบริการจากหอผู้ป่วยวิกฤต ร.พ.ภูมิพลอดุลยเดชได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องเหมาะสม
6. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยวิกฤตในหอผู้ป่วยวิกฤต ร.พ.ภูมิพลอดุลยเดช ทั้งในระหว่างผู้ปฏิบัติในทีมการพยาบาลด้วยกัน และผู้ปฏิบัติในทีมการพยาบาลกับผู้บริหารในหอผู้ป่วยรวมทั้งกับบุคลากรในวิมุขภาพอื่นๆ

7. เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรหอผู้ป่วยวิกฤต เนื่องจากการได้รับการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานหัวหน้าเวรหอผู้ป่วยวิกฤตในร.พ.ภูมิพลอดุลยเดช
8. มีการพัฒนาการจัดการฝึกอบรมแก่พยาบาลหอผู้ป่วยวิกฤต และเกิดการตื่นตัวในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม
9. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของหอผู้ป่วยวิกฤต