

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยของประเทศ และรัฐบาลต้องยอมรับเงื่อนไขของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ และจัดทำมาตรการหลายประการ ได้แก่ การลดงบประมาณ การลดการลงทุนของรัฐ การลดอัตราบุคคลเข้ารับราชการ เพื่อปรับลดปริมาณข้าราชการของประเทศลง (กุลยา ตันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541) วิกฤตการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหามากมายที่มีผลกระทบต่อระบบการจัดบริการสุขภาพของหน่วยงานและสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยเฉพาะงานบริการพยาบาล ซึ่งต้องให้บริการดูแลผู้ป่วยให้สามารถดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่ขาดแคลนการสนับสนุนในหลายๆด้าน และให้บริการอย่างมีคุณภาพสนองนโยบายสุขภาพดีด้วยต้นทุนต่ำ (สมหมาย หิรัญนุช, 2541) โดยการปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านสุขภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน และมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาฯ, 2540)

โรงพยาบาลชุมชน เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอที่ดูแลสุขภาพของประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งและพื้นที่ใกล้เคียง จึงมีความสำคัญในการส่งเสริมภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชนในเขตชนบทซึ่งเป็นบุคคลกลุ่มใหญ่ของประเทศที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ เช่นเดียวกับหน่วยราชการอื่น ๆ ที่ต้องรับภาระหนักในการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสนองค่อนโยบายของรัฐบาล กระแสกดดันดังกล่าวส่งผลต่อการบริหารงาน ทำให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังต่อการปรับปรุงและพัฒนางาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถอยู่รอดได้ โดยให้บริการที่มีคุณภาพด้วยต้นทุนที่ต่ำ

กลุ่มงานการพยาบาลเป็นกลุ่มงานหนึ่งในโรงพยาบาลชุมชนที่มีความสำคัญในการจัดบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ซึ่งเป็นงานหลักของโรงพยาบาล หัวหน้าพยาบาลในฐานะผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานการพยาบาล จึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในงานของกลุ่มงานการพยาบาล และถูกคาดหวังว่าจะเป็นผู้นำในการพัฒนา และปฏิรูประบบงานทางการพยาบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริการที่มีคุณภาพด้วยต้นทุนต่ำ ในการปรับเปลี่ยนหรือการรื้อระบบ การจัดการเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปได้ (สมหมาย หิรัญนุช, 2541) หัวหน้าพยาบาลจึงต้องเป็นนักจัดการที่ดำเนินการวางแผนแล้วปฏิบัติเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติอย่างเหมาะสมกับวุฒิ ศักยภาพ ความชำนาญ ตลอดจนการควบคุมกำกับและประเมินผล แล้วนำข้อมูลมาดำเนินการใหม่อย่างเป็นระบบ (กุลยา ตันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541) หัวหน้าพยาบาลจึงต้องใช้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ในรูปแบบของการนิเทศ ซึ่งเป็นการทำงานให้สำเร็จโดยผ่านบุคคลอื่น (พวงรัตน์ บุญญาบุรุษย์, 2525)

ในการบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ผู้บริหารการพยาบาลมี 2 ระดับคือ หัวหน้าพยาบาล (nursing director) และหัวหน้างานการพยาบาล (head nurse) หัวหน้าพยาบาลมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการงานในกลุ่มงานการพยาบาลทั้งหมด เป็นผู้กำหนดปรัชญา นโยบาย และวัตถุประสงค์ของกลุ่มงานการพยาบาล ส่วนหัวหน้างานการพยาบาลจะทำหน้าที่ในการรับนโยบายการบริหารจากหัวหน้าพยาบาลมาสู่การปฏิบัติ และเป็นผู้ประสานงานและให้การนิเทศแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติในหน่วยงานที่รับผิดชอบ หัวหน้างานการพยาบาลจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อคุณภาพของงานบริการและผลิตภาพ (productivity) โดยรวมของโรงพยาบาล ด้วยภาระงานของหัวหน้างานการพยาบาลที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งการบริหาร และให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประกอบกับปัญหาขององค์กรที่ถูกตัดลดงบประมาณ การช่วยเหลือทั้งในรูปของตัวเงิน สิ่งสนับสนุนและบุคลากร หัวหน้างานการพยาบาลจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถ และแรงจูงใจอย่างสูงในการเผชิญปัญหาอุปสรรคของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้าพยาบาลในฐานะผู้นิเทศตามสายการบังคับบัญชา จะต้องให้การนิเทศเพื่อช่วยเหลือชี้แนะ สนับสนุนให้หัวหน้างานการพยาบาลสามารถบริหารงานได้ตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร จูงใจและให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อผลิตภาพของงานตามที่คาดหวัง

การนิเทศเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการบริหารการพยาบาล และช่วยควบคุมคุณภาพบริการพยาบาล (วิเชียร ทวีลาภ, 2534) การนิเทศจะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในขณะที่มีทรัพยากรบุคคลและเวลาที่จำกัด (Bose, 1998) การนิเทศเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของผู้นิเทศและผู้ปฏิบัติ โดยผู้นิเทศควรให้การสนับสนุนช่วยเหลือชี้แนะเพื่อเพิ่มพูนความรู้

และทักษะในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติและมีการติดตามผลงาน โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคล ยึดหลักบุคคลเป็นศูนย์กลาง (person center) (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2539; วิเชียร ทวีลาภ, 2534; Cogan, 1973) รวมทั้งให้ความสำคัญต่อศักยภาพในการพัฒนาตนเองของบุคคล และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ มีความผูกพันในงาน ตลอดจนการสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Gillies, 1994; Ward, 1990) จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการนิเทศงานของผู้นิเทศเพื่อช่วยเหลือผู้รับการนิเทศด้านทักษะ และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่มอบหมาย โดยการจูงใจและสร้างความพึงพอใจในงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (Ward, 1990) การนิเทศงานจะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นไปในลักษณะกระบวนการเคลื่อนไหวและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน วัตถุประสงค์ของการนิเทศจึงเป็นในเชิงพัฒนาการที่มีความต่อเนื่องและกระทำอย่างสม่ำเสมอ โดยมีได้ขาดตอน (นิพนธ์ ไทยพานิชย์, 2532) การนิเทศเป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญคือ การวางแผนการนิเทศ การดำเนินการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ การนิเทศงานที่ดีจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงงานในส่วนที่มีปัญหา เสริมสร้างทักษะและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ยกมาตรฐานการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติ และการควบคุมคุณภาพงานของหน่วยงาน (กาญจนา บุญรักษา, 2540; Dunn, 1998; Everitt, Bradshaw & Butterworth, 1996; Mann & Jefferson, 1988)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การนิเทศงานสาธารณสุขยังมีปัญหาและอุปสรรคในทุกระดับ โดยส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวผู้นิเทศ เช่น ผู้นิเทศขาดความรู้และทักษะในการนิเทศ (พุดสุข หิงคานนท์, 2530; คาริณี สมศรี, 2536; ดวงแข นาคะ, 2537) ผู้นิเทศที่เป็นผู้บริหารต้องทำหน้าที่ทั้งด้านบริหารและด้านบริการ จึงมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำหน้าที่นิเทศงานแก่บุคลากร (สุภาพีญ์ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์, 2539) ส่วนปัญหาการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้แบบสอบถามหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน เขต 6 จำนวน 41 คน พบว่าหัวหน้าพยาบาลบางส่วนไม่เคยได้รับการอบรมในเรื่องการบริหารงานและการนิเทศงาน ในการนิเทศงานยังขาดความพร้อมและความมั่นใจ นอกจากนี้หัวหน้าพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนต้องการได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และวิธีการนิเทศที่ถูกต้อง ซึ่งปัญหาของผู้นิเทศคงกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการนิเทศและความพึงพอใจของผู้รับการนิเทศได้ ซึ่งความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อผลิตภาพ และการคงอยู่ในงานของบุคลากร ความไม่พึงพอใจในงานจะทำให้อัตราการขาดงาน การลาออกของ

บุคลากรสูงขึ้น และทำให้ผลิตภาพลดต่ำลง (Luthan, 1992) มานน์และเจฟเฟอร์สัน (Mann & Jefferson, 1988) ได้ศึกษาตัวชี้วัดของการลาออกจากงานของพยาบาล พบว่า ผู้นิเทศที่ขาดทักษะด้านการบริหาร ขาดภาวะผู้นำ การนิเทศที่เข้มงวดเกินไปและไม่เพียงพอเป็นสาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจและการลาออกของพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของนันทิยา ชูแก้ว (2536) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะสมองไหลของพยาบาลวิชาชีพจากภาครัฐ ไปสู่เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยเดียวที่มีผลคือ การนิเทศงานที่เป็นปัจจัยสำคัญมีความสัมพันธ์โดยตรงกับภาวะสมองไหล กล่าวคือ พยาบาลที่มีความไม่พึงพอใจในการนิเทศงานพยาบาล มีโอกาสต่อภาวะสมองไหลเป็น 2.63 เท่าของพยาบาลที่มีความพึงพอใจ นอกจากนี้แบบแผนการนิเทศก็เป็นปัจจัยสำคัญในระดับต้น ๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจและมีผลโดยตรงต่ออัตราการขาดงานและการลาออกของเจ้าหน้าที่ (Rowland & Rowland, 1992) ส่วนดันน์ (Dunn, 1998) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ดีและประสบความล้มเหลวในการพัฒนาปรับปรุงงานมักเกิดจากการนิเทศที่ไม่เหมาะสม (inadequate supervision) ดังนั้นผู้นิเทศจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการนิเทศงาน เพื่อให้การช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการ การได้รับการนิเทศที่มีประสิทธิภาพจะเป็นการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้ผู้รับการนิเทศเกิดความยินดีและร่วมมือในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาของบัคเชอร์รี่ (Buccheri, 1986) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการได้รับการสนับสนุนจากผู้นิเทศกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่าการได้รับการสนับสนุนจากผู้นิเทศในระดับสูง จะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานสูงมากขึ้น

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกในด้านบวกที่บุคคลมีต่อผลของงานตามแนวคิดของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980) ความพึงพอใจในงานมีพื้นฐานการเกิดจากคุณลักษณะของงาน 5 ประการ ประกอบด้วย 1) ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ความเด่นชัดของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความเป็นอิสระ และ 5) การได้รับข้อมูลป้อนกลับ การสร้างความพึงพอใจในงาน ผู้นิเทศสามารถใช้กระบวนการนิเทศทั้งสามขั้นตอน ทั้งการวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผล เป็นขั้นตอนที่จะทำให้ผู้รับการนิเทศ รับรู้และเข้าใจในคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยให้ผู้รับการนิเทศได้เข้าร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการนิเทศ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการนิเทศเข้าใจขอบเขตงานในความรับผิดชอบชัดเจนยิ่งขึ้น และชี้ให้ผู้รับการนิเทศเห็นถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติว่ามีความสำคัญต่อองค์กร ต่อชีวิตและสุขภาพของประชาชน ในการจัดบริการด้านสุขภาพจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะ และใช้กิจกรรมการปฏิบัติที่หลากหลายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมแก่ประชาชน นอกจากนี้การนิเทศแบบประชาธิปไตยในแนวคิดใหม่จะให้อิสระแก่ผู้

รับการนิเทศในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา ผู้นิเทศจะคอยให้การช่วยเหลือ ชี้แนะ และประเมินผล เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับถึงระดับผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับการนิเทศได้พัฒนาและปรับปรุงตนเอง การได้ร่วมมือกันวางแผนการ ดำเนินการและประเมินผลตามขั้นตอนในกระบวนการนิเทศ จะก่อให้เกิดความร่วมมือ การยอมรับในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ

ในสถานะที่องค์กรอยู่ในภาวะวิกฤตและต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่แสวงหาบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ในขณะที่บุคลากรผู้ให้บริการในโรงพยาบาลต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น แต่ค่าตอบแทนและสวัสดิการบางอย่างถูกตัดลดลง สิ่งที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้พยาบาลเกิดความวิตกกังวล และต้องมีการปรับตัวอย่างมาก (กุลยา ตันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรัศมิ์ตระกูล, 2541) ความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจในสังคมและวิชาชีพ ตลอดจนความไม่เข้าใจในขอบเขตโครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร อาจก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้ และหมดกำลังใจในการทำงานได้ ซึ่งเวลส์ บาร์นาร์ด มาสัน เอ็มส์ และมินเนน (Wells, Barnard, Mason, Ames & Minnen, 1998) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเดิม และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยและชัดเจนแก่บุคลากรทุกระดับ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องปฏิบัติเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรประสบผลสำเร็จ และได้รับความร่วมมือ (Knox & Irving, 1997) ดังนั้นในการเปลี่ยนแปลงระบบงานบริการพยาบาล หัวหน้าพยาบาลจึงต้องใช้การนิเทศงานที่มีประสิทธิภาพเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร กระตุ้นและจูงใจให้หัวหน้างานการพยาบาลและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โดยหัวหน้าพยาบาลต้องให้การนิเทศอย่างมีขั้นตอนตามกระบวนการนิเทศ และให้หัวหน้างานการพยาบาลได้เข้าร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการนิเทศเพื่อให้หัวหน้างานการพยาบาลได้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจปัญหา ตลอดจนได้ร่วมในการแก้ไขปัญหของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ ความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ และมีความสุขต่อผลงานที่เกิดขึ้น จากการศึกษาของอัลเดอร์แมน (Alderman, 1985 cited in Ernst, 1995) เกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน พบว่า การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องรับผิดชอบทั้งการบริหารและการปฏิบัติการในคลินิก ซึ่งเป็นบทบาทความรับผิดชอบที่มาก อาจก่อให้เกิดความเครียดในงาน การช่วยให้เกิดความชัดเจนในบทบาท การให้ข้อมูลข่าวสาร และการให้ข้อมูลย้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานจากผู้นิเทศ จะช่วยลดความเครียดในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของงานอีกด้วย (Ernst, 1995) การนิเทศงานของหัวหน้า

พยาบาลจึงเป็นการช่วยเหลือให้หัวหน้างานการพยาบาลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความชัดเจนในบทบาทและเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดการเรียนรู้ งาน และประสบการณ์ ฝึกการบริหารงานและการนิเทศงานด้วย

การศึกษาการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาล ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล และความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล จะทำให้ได้ข้อมูลที่ผู้บริหารการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงาน และพัฒนาตนเองในบทบาทของผู้นิเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน

คำถามการวิจัย

1. การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับใด

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลต่อการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาล และความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่บริการสาธารณสุข เขต 6 ซึ่งครอบคลุมจังหวัดอุดรธานี ขอนแก่น สกลนคร เลย หนองคาย กาฬสินธุ์ และหนองบัวลำภู ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน 2542

นิยามศัพท์

การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล หมายถึง กระบวนการให้การช่วยเหลือ สนับสนุน หัวหน้างานการพยาบาลในการบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การวางแผน การนิเทศ การดำเนินการนิเทศ การประเมินผลการนิเทศ และการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประเมินได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกที่หัวหน้างานการพยาบาลมีต่อผลของงาน ซึ่งมีแรงจูงใจจากคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ ประเมินได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

หัวหน้าพยาบาล หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานการพยาบาล มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการงานของกลุ่มงานการพยาบาล และเป็นผู้นิเทศงานบุคลากรพยาบาล

หัวหน้างานการพยาบาล หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นที่รับผิดชอบหน่วยงานการพยาบาลในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ประกอบด้วย หัวหน้างานผู้ป่วยนอก หัวหน้างานผู้ป่วยใน หัวหน้างานห้องผ่าตัด หัวหน้างานห้องคลอด และหัวหน้างานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายใน ขนาด 10-90 เตียง ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการสาธารณสุข เขต 6