

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษากาานิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้างานการพยาบาล
2. การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาล
3. ระดับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล
4. ความสัมพันธ์ระหว่างกาานิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้างานการพยาบาล วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ ผลการวิเคราะห์นำเสนอในตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1

จำนวนร้อยละ ของหัวหน้างานการพยาบาลจำแนกตาม อายุ เพศ การศึกษา และขนาดของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=232)	ร้อยละ
1. อายุ (\bar{X} =34.69, SD=15.72)		
25-35 ปี	160	68.97
36-45 ปี	70	30.17
45 ปีขึ้นไป	2	0.86
2. เพศ		
ชาย	11	4.70
หญิง	121	95.30
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีทางการพยาบาล	229	98.70
ปริญญาโททางการพยาบาล	1	0.40
ปริญญาโทสาขาอื่น ๆ	2	0.90
4. ขนาดของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน		
10 เตียง	16	6.90
30 เตียง	141	60.80
60 เตียง	43	18.50
90 เตียง	32	13.80

จากตารางที่ 1 แสดงว่า หัวหน้างานการพยาบาลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ ระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.97 โดยมีค่าอายุเฉลี่ย 34.69 ปี เป็นเพศหญิง ร้อยละ 95.30 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 98.70 และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง ร้อยละ 60.80

ตารางที่ 2

จำนวนร้อยละ ของหัวหน้างานการพยาบาลจำแนกตาม ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์
ในตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการอบรมด้านการบริหารการพยาบาลและ
การนิเทศงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=232)	ร้อยละ
1. ปฏิบัติงานในตำแหน่ง		
หัวหน้างานผู้ป่วยนอก	46	19.83
หัวหน้างานผู้ป่วยใน	57	24.57
หัวหน้างานห้องคลอด	44	18.97
หัวหน้างานห้องผ่าตัด	43	18.53
หัวหน้างานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	42	18.10
2. ประสบการณ์ในตำแหน่ง (\bar{X} =5.22, SD=3.86)		
1- 5 ปี	145	62.50
6- 10 ปี	63	27.16
10 ปีขึ้นไป	24	10.34
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (\bar{X} =11.36, SD=5.14)		
1- 5 ปี	24	10.34
6- 10 ปี	71	30.60
10 ปีขึ้นไป	137	59.06
4. การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล		
ไม่เคย	172	71.40
เคย	60	28.60
4. การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการนิเทศงาน		
ไม่เคย	182	78.40
เคย	50	21.60

จากตารางที่ 2 แสดงว่า จำนวนหัวหน้างานการพยาบาลกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานใน
หน่วยงานการพยาบาลต่างๆ ในกลุ่มงานการพยาบาลจำนวนใกล้เคียงกัน โดยปฏิบัติงานใน
ตำแหน่งหัวหน้างานผู้ป่วยในมากที่สุด ร้อยละ 24.57 และมีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้างาน
การพยาบาลอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลร้อยละ 59.05

มีตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ย 11.36 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร การพยาบาลและการนิเทศงาน จำนวนร้อยละ 71.10 และ 78.40 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการวิเคราะห์นำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการนิเทศของหัวหน้าพยาบาล ตามการ รับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาล จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล	\bar{X}	SD	ระดับการปฏิบัติการนิเทศ
การวางแผนการนิเทศ	3.20	0.88	ปานกลาง
การดำเนินการนิเทศ	3.20	0.81	ปานกลาง
การเยี่ยมชมตรวจ	2.99	0.87	ปานกลาง
การแก้ปัญหา	3.31	0.82	ปานกลาง
การสอนและการให้คำแนะนำปรึกษา	3.31	0.89	ปานกลาง
การประเมินผลการนิเทศ	3.12	0.99	ปานกลาง
รวม	3.19	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงว่าหัวหน้างานการพยาบาลรับรู้การปฏิบัติการนิเทศของหัวหน้า พยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$, $SD=0.82$) เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า หัวหน้างานการ พยาบาลมีการรับรู้การปฏิบัติการนิเทศของหัวหน้าพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ทั้งการ วางแผนการนิเทศ การดำเนินการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์นำเสนอในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล โดยวัดจากความรู้สึกเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ ในงาน
ความหลากหลายของทักษะที่ใช้	4.42	0.45	มาก
ความสำคัญของงาน	4.46	0.45	มาก
ความเด่นชัดของงาน	4.14	0.55	มาก
ความเป็นอิสระ	3.88	0.59	มาก
การได้รับข้อมูลป้อนกลับ	3.74	0.66	มาก
รวม	4.13	0.41	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงว่าหัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานในระดับมากในทุกด้าน ทั้งด้านความสำคัญของงาน ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ในงาน ความเด่นชัดของงาน ความเป็นอิสระ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านความสำคัญของงานสูงสุด ($\bar{X}=4.46$, $SD=0.45$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลทั้งรายด้านและโดยรวม กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลโดยรวม วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์นำเสนอในตารางที่ 5

ตารางที่ 5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลรายด้านและโดยรวม กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลโดยรวม

การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
		ความพึงพอใจในงาน
การวางแผนการนิเทศ	.380**	น้อย
การดำเนินการนิเทศ	.416**	ปานกลาง
การเยี่ยมชมตรวจ	.302**	น้อย
การแก้ปัญหา	.454**	ปานกลาง
การสอนและการให้คำแนะนำปรึกษา	.421**	ปานกลาง
การประเมินผลการนิเทศ	.402**	ปานกลาง
รวม	.424**	ปานกลาง

**p< .01

จากตารางที่ 5 แสดงว่าการปฏิบัติการนิเทศของหัวหน้าพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.424$) เมื่อพิจารณารายด้านของการนิเทศ พบว่า การวางแผนการนิเทศของหัวหน้าพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับน้อย ($r=.380$) ส่วนการดำเนินการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลในระดับปานกลาง ($r=.416$ และ $.402$ ตามลำดับ)

การอภิปรายผล

การศึกษาการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล และความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$, $SD=0.82$) (ตารางที่ 1) ทั้งนี้อาจเนื่องจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการคือ ประการแรก ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จะใช้คู่มือฝ่ายการพยาบาล ซึ่งจัดทำโดยกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2533 เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ ของกลุ่มงานการพยาบาล การนิเทศงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าพยาบาลในด้านการบริหารงาน แต่ในคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวมิได้กำหนดถึงหลักการ วิธีการ หรือรูปแบบการนิเทศใด ๆ ไว้ให้ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการนิเทศ การมีรูปแบบการนิเทศที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จะช่วยให้ผู้นิเทศสามารถวางแผนและกำหนดแนวทางการนิเทศได้ง่ายขึ้น จากการศึกษาของประเทืองวรรณ เฟื่องสุวรรณ และทิพวรรณ ธนะรุ่ง (2540) เกี่ยวกับ การพัฒนาระบบการนิเทศการบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร พบว่า รูปแบบการนิเทศมีส่วนช่วยมากที่สุดในเรื่องการวางแผนการนิเทศ การรู้หลักการนิเทศอย่างเป็นระบบจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน สอดคล้องกับการศึกษาของกนกพร เนติเมธี (2539) เกี่ยวกับผลของการใช้รูปแบบการนิเทศการบริหารการพยาบาล สำหรับหัวหน้างานหอผู้ป่วยเฉพาะทางต่อความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นว่ารูปแบบการนิเทศช่วยให้รู้หลักการ และสามารถวางแผนการนิเทศอย่างเป็นระบบ รวมทั้งช่วยให้มีความมั่นใจในการทำกิจกรรมการนิเทศ ประการที่สองการขาดการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งของหัวหน้าพยาบาลก็เป็นปัญหาที่สำคัญ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้แบบสอบถามหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน เขต 6 จำนวน 41 คน เกี่ยวกับการนิเทศงานผลจากการศึกษา พบว่า หัวหน้าพยาบาลบางส่วนไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลและการนิเทศงาน (ร้อยละ 51.21 และ 48.78) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและการนิเทศงานจะช่วยให้หัวหน้าพยาบาลปฏิบัติการนิเทศอย่างมีขั้นตอน ซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดความรู้ เกิดการเรียนรู้ และมีความชำนาญในเรื่องนั้นๆ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน (วิจิตร อาวะกุล, 2537; เสนาะ ดิยาวี, 2539) การศึกษาของ

คาริณี สมศรี (2530) เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการนิเทศงานพยาบาลตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้นิเทศที่เคยอบรมเกี่ยวกับการนิเทศงาน จะมีการปฏิบัติกรนิเทศด้านการวางแผนและการประเมินผลสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรมสอดคล้องกับการศึกษาของ พูลสุข หิงคานนท์ (2533) เกี่ยวกับพฤติกรรมกรนิเทศงานของผู้นิเทศงานสาธารณสุขผสมผสานส่วนกลาง กระทรวงสาธารณสุข พบว่า พฤติกรรมกรนิเทศงานในด้านการรับรู้หรือความรู้ ทักษะคติ การปฏิบัติกรนิเทศและผลการนิเทศมีความสัมพันธ์กันในเชิงปฏิฐาน กล่าวคือ ผู้นิเทศที่มีความรู้เกี่ยวกับการนิเทศจะมีทักษะคติที่ดี ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ดี และเกิดผลการนิเทศที่ดีด้วย ประการที่สามการที่หัวหน้าพยาบาลต้องรับผิดชอบงานทั้งหมดของกลุ่มงานการพยาบาล และรับผิดชอบงานพิเศษอื่นๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นภาระงานที่ค่อนข้างมาก หัวหน้าพยาบาลจึงต้องมีความสามารถในการบริหารเวลา รู้จักมอบหมายงาน มีการวางแผนการปฏิบัติงาน และจัดลำดับความสำคัญของงานด้วย นอกจากนี้การที่หัวหน้าพยาบาลมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติภายใต้ความรับผิดชอบของตน หัวหน้าพยาบาลจะต้องเข้าใจการนิเทศเจ้าหน้าที่ทุกระดับและสามารถให้การช่วยเหลือสนับสนุนได้ตามปัญหาและความต้องการ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525; Byers & Klink, 1978) ซึ่งความรู้ความสามารถดังกล่าว หัวหน้าพยาบาลต้องพัฒนาให้มีศักยภาพมากขึ้น จากการศึกษาของกนกวรรณ จิตต์ตรีงาม (2537) เกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานในการเตรียมตัวเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล พบว่า หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด ในการเตรียมให้มีความสามารถในการบริหารเวลา และเห็นด้วยอย่างมากในการเตรียมให้มีความสามารถในการนิเทศงานและเขียนแผนการนิเทศ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้การปฏิบัติกรนิเทศของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลรายด้าน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการนิเทศ การดำเนินการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 การวางแผนการนิเทศของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$, $SD=0.88$)(ตารางที่ 3) อภิปรายได้ว่าในขั้นตอนการวางแผนการนิเทศนั้นหัวหน้าพยาบาลซึ่งเป็นผู้นิเทศและหัวหน้างานการพยาบาลผู้รับการนิเทศจะต้องปฏิบัติร่วมกัน ตั้งแต่การวิเคราะห์งาน การประเมินปัญหาของหน่วยงาน การสำรวจความต้องการพัฒนาและปรับปรุงงานของหน่วยงานเพื่อนำมากำหนดเป้าหมายและวางแผนดำเนินการนิเทศในขั้นตอนต่อไป แต่การที่หัวหน้าพยาบาลและหัวหน้างานการพยาบาลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลและการนิเทศงาน (ร้อยละ 71.40 และ 78.40 ตาม

ลำดับ) (ตารางที่ 2) อาจไม่เข้าใจในขั้นตอนของการวางแผนที่ถูกต้อง จึงมีการปฏิบัติในบางขั้นตอนอยู่ในเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นๆ ได้แก่ การสำรวจความต้องการพัฒนา การกำหนดวัตถุประสงค์ การนิเทศให้ตรงตามความต้องการและปัญหาของหัวหน้างานการพยาบาล การแจ้งวัตถุประสงค์และการแจ้ง ตารางการนิเทศ ระบุวัน เวลา สถานที่ให้ทราบล่วงหน้า (ภาคผนวก ก ตารางที่ 1) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง การที่หัวหน้าพยาบาลต้องรับผิดชอบงานทั้งหมดของกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งเป็นภาระงานที่ค่อนข้างมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าวอาจทำให้หัวหน้าพยาบาลไม่สามารถวางแผนการนิเทศได้ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติการนิเทศ นอกจากนี้การนิเทศในบางกรณีหัวหน้าพยาบาลและหัวหน้างานการพยาบาลอาจไม่มีเวลาที่จะมาวางแผนร่วมกัน เช่น ในกรณีเร่งด่วนที่ต้องให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทันที หัวหน้าพยาบาลอาจให้การนิเทศไปโดยมิได้วางแผน จากเหตุผลทั้งหลายที่กล่าวมา จึงทำให้หัวหน้างานการพยาบาลรับรู้การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลในระดับปานกลาง

1.2 การดำเนินการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.21, SD=0.81$)(ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาตามกิจกรรมการนิเทศ หัวหน้าพยาบาลปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การสอนและการให้คำแนะนำปรึกษา มากกว่าการเยี่ยมชมตรวจ ($\bar{X}=3.31, SD=0.82, \bar{X}=3.31, SD=0.89$ และ $\bar{X}=2.99, SD=0.87$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 3) อภิปรายได้ว่า การดำเนินการหรือการปฏิบัติการเป็นขั้นตอนที่จะนำแผนที่ได้กำหนดไว้มาสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งจะเห็นว่ากิจกรรมการนิเทศบางประเภท เช่น การเยี่ยมชมเป็นต้น หากหัวหน้าพยาบาลมิได้แจ้งล่วงหน้าถึงแผนการนิเทศ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการนิเทศ อาจทำให้การรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลเกี่ยวกับการนิเทศไม่ถูกต้องตามการปฏิบัติจริง เนื่องจากบางครั้งหัวหน้างานการพยาบาลไม่ทราบว่าหัวหน้าพยาบาลกำลังดำเนินการนิเทศงานอยู่ในขณะนั้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หัวหน้างานการพยาบาลรับรู้กิจกรรมการเยี่ยมชมตรวจครบถ้วน การตรวจสอบวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ของหน่วยงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำเมื่อเทียบกับรายข้ออื่นๆ (ภาคผนวก ก. ตารางที่ 1) จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของการเยี่ยมชมตรวจต่ำกว่ากิจกรรมการนิเทศอื่น

ส่วนกิจกรรมการแก้ปัญหาของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องจากการแก้ปัญหาบางครั้งหัวหน้าพยาบาลไม่ได้แจ้งให้หัวหน้างานการพยาบาลรับทราบถึงกิจกรรมที่ได้ดำเนินการแก้ไข เนื่องจากเป็นปัญหาที่ต้องรีบแก้ไขเร่งด่วน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับที่ใกล้เคียงกัน ในข้อการเปิดโอกาสให้หัวหน้างานการพยาบาลได้บอกถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของหัวหน้างานการพยาบาลและหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับ

รายชื่ออื่นๆ (ภาคผนวก ก ตารางที่ 1) ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็ก และโครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาลมีลักษณะแบนราบ ทำให้หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้างานการพยาบาลมีความคุ้นเคยกัน และสามารถติดต่อสื่อสารและให้การช่วยเหลือในการแก้ปัญหาได้ง่าย

ในด้านการสอนและการให้คำแนะนำปรึกษานั้นเมื่อพิจารณารายชื่อในด้านนี้ พบว่าการสอนและให้คำแนะนำวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้อย่างถูกต้องคุ้มค่าแก่หัวหน้างานการพยาบาลและบุคลากรในหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากการควบคุมการใช้ การดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหัวหน้างานการพยาบาล ซึ่งจะต้องดูแลและบริหารจัดการให้มืออย่างพอเพียงและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Byers & Klink, 1979) ดังนั้นหัวหน้างานการพยาบาลจึงต้องมีความรู้และสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงานเป็นอย่างดีและสามารถสอนหรือให้คำแนะนำการใช้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ด้วย หัวหน้าพยาบาลจึงไม่ต้องสอนหรือให้คำแนะนำในเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ภาระงานที่มากของหัวหน้าพยาบาลก็เป็นอุปสรรคต่อการให้คำแนะนำปรึกษา จากการศึกษาของ นานุกา ณ บางช้าง (2541) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกกับกิจกรรมการให้คำปรึกษาของพยาบาลผู้ให้คำปรึกษา ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยภายนอกด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการให้คำแนะนำปรึกษา

1.3 การประเมินผลการนิเทศของหัวหน้าพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$, $SD=0.99$) (ตารางที่ 3) การประเมินผลเป็นขั้นตอนที่จะให้ผู้ปฏิบัติได้รับทราบถึงผลงานที่ปฏิบัติว่าอยู่ในระดับใด และเป็นโอกาสให้ได้รับทราบถึงข้อมูลจากผู้นิเทศเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นส่วนที่จำเป็นของการนิเทศ และการให้ข้อมูลป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยเวลาที่เหมาะสม การวางแผน และทักษะการสื่อสารที่ดี (Holmwood, 1993) แต่เนื่องจากหัวหน้าพยาบาลและหัวหน้างานการพยาบาลซึ่งเป็นผู้บริหารการพยาบาลมีภาระงานในความรับผิดชอบมาก การที่ต้องใช้เวลาและโอกาสที่เหมาะสมเพื่อประเมินผลการนิเทศร่วมกันนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ไม่มากนัก ซึ่งเมื่อพิจารณารายชื่อ จึงพบว่า การติดตามประเมินผลการนิเทศตามแผน การร่วมประเมินผลกระบวนการนิเทศ การร่วมสรุปและประเมินผลการนิเทศ และการมีหลักฐานการประเมินเป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวของหัวหน้าพยาบาลต่ำสุดเมื่อเทียบกับรายชื่ออื่นๆ (ภาคผนวก ก ตารางที่ 1) นอกจากนี้การประเมินผลเป็นส่วนที่จำเป็นที่ทำให้การนิเทศมีความสมบูรณ์และเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (Norman, 1978) เพราะการนิเทศมีขั้นตอนที่ต้องมีการ

ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ซึ่งเริ่มจากขั้นตอนการวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะนำไปสู่การวางแผนต่อเนื่องในกระบวนการรอบต่อไป แต่เมื่อในกระบวนการขาดการปฏิบัติในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง จึงมีผลต่อเนื่องถึงขั้นตอนต่อไป การรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลต่อการปฏิบัติการณ์พิเศษของหัวหน้าพยาบาลในด้านการประเมินผลจึงอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับขั้นตอนการวางแผน และการดำเนินการ

2. ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.41$) (ตารางที่ 4) แสดงว่า หัวหน้างานการพยาบาลมีความรู้สึกว่างานที่ตนปฏิบัติและรับผิดชอบทั้งงานด้านบริหารและบริการในคลินิก จะต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะเพื่อให้งานสำเร็จ และงานที่ปฏิบัติมีความสำคัญ มีคุณค่าต่อองค์กรและสังคม มีการได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับถึงผลงานจากหัวหน้าพยาบาลและจากผู้บริหารของโรงพยาบาลอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ขนาดองค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานมีความคุ้นเคยกันทำให้มีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน (ปริยาพร วงศ์อนุตโรจน์, 2535) กลุ่มตัวอย่างหัวหน้างานการพยาบาลที่ศึกษาครั้งนี้ ร้อยละ 67.70 ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 และ 30 เตียง จึงมีความเป็นไปได้ที่ปัจจัยดังกล่าวมีผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับสูง

ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่า หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ ความเด่นชัดของงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากหัวหน้าพยาบาล สามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ความสำคัญของงาน หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$, $SD=0.45$) (ตารางที่ 4) ความสำคัญของงานเป็นคุณลักษณะของงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถาน บริการสาธารณสุขในระดับทุติยภูมิที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งเพียงแห่งเดียวในแต่ละอำเภอ ประชาชนผู้มารับบริการจึงมีความคาดหวังในการให้บริการที่มีคุณภาพของบุคลากร โดยเฉพาะงานบริการพยาบาลที่ต้องให้การดูแลแก่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง คุณภาพการดูแลและให้บริการของหน่วยงานจึงมีผลต่อชีวิตและสุขภาพของประชาชน จารุวรรณ ต. สกุด และฟารีดา อิบราฮิม (2536) กล่าวว่า งานพยาบาล

เป็นงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อบุคคลและสังคม ดังนั้นความรู้ที่กว่างานที่ปฏิบัตินั้นมีคุณค่าต่อวิชาชีพของตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสังคม จึงเป็นสิ่งจูงใจให้หัวหน้างานการพยาบาลเกิดความภาคภูมิใจและมีความสุขกับงาน การศึกษาของมอททราซ (Mottraz, 1988 cited in McNees-Smith, 1997) เกี่ยวกับคุณค่าของงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า ความสำคัญของงานเป็นตัวพยากรณ์หนึ่งที่สำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาล และการศึกษาของสำราญบุญรักษา (2539) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานด้านคุณค่างาน อยู่ในระดับสูง ส่วนผู้บริหารทางการพยาบาลมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวสูงกว่า ซึ่งแสดงว่าการได้รับผิดชอบในงานทั้งหมดของหน่วยงานทำให้หัวหน้างานการพยาบาลยิ่งรู้ดีว่างานมีความสำคัญและมีคุณค่า

2.2 ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.46$) (ตารางที่ 4) เนื่องจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานการพยาบาล ซึ่งต้องรับผิดชอบทั้งงานบริหารและงานบริการพยาบาลของหน่วยงาน จะต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ความท้าทายของงาน โอกาสที่จะศึกษาเรียนรู้งานและโอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ เป็นสิ่งจูงใจและสร้างความพึงพอใจในงานให้ผู้ปฏิบัติ (ปริยาพร วงศ์อนุตโรจน์, 2535) การศึกษาของสแตนเฟลด์ นอร์ท ไวท์และมาร์มอท (Stansfeld, North, White & Marmot, 1995) เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานกับความผิดปกติของจิตของผู้ให้บริการประชาชนในหน่วยบริการประชาชน 20 แห่งในลอนดอน พบว่าการให้การสนับสนุนในงาน การควบคุมงาน ความหลากหลายของงานและทักษะที่ใช้ จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจและความผาสุกของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้งานบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนนั้น การจัดบริการจะไม่ได้แบ่งแยกประเภทผู้ป่วย หรือจัดกลุ่มเฉพาะโรค การให้บริการดูแลผู้ป่วยบุคลากรพยาบาลผู้ปฏิบัติจะต้องมีความสามารถและความรู้หลากหลายด้านในการที่จะให้การพยาบาลผู้ป่วย ดังนั้นนอกจากความสามารถในด้านการบริหารงานแล้วหัวหน้างานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจึงต้องมีความรู้ในด้านเทคนิคบริการผู้ป่วยทุกโรค ทุกเพศ และทุกกลุ่มอายุ เพื่อช่วยเหลือแนะนำบุคคลากรในความรับผิดชอบในการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้งานบริการพยาบาลของหน่วยงานสามารถดำเนินไปได้และสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร งานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบจึงเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของหัวหน้างานการพยาบาล ที่จะต้องปฏิบัติให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

2.3 ความเด่นชัดของงาน หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, $SD=0.55$) (ตารางที่ 4) เนื่องจากลักษณะ โครงสร้างการบริหารงานและการจัดแบ่งงานใน

กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ไม่ซับซ้อน และกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2533) ได้กำหนดขอบเขตงานของแต่ละหน่วยงานในกลุ่มงานการพยาบาลไว้ก่อนข้างชัดเจนตามคู่มือฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าพยาบาลจะเป็นที่ปรึกษาและคอยติดตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2535) กล่าวว่า โครงสร้างของงานที่ชัดเจน สะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติรู้ว่าทำอะไร และดำเนินการอย่างไร เป็นปัจจัยด้านงานที่สร้างความพึงพอใจในงานแก่ผู้ปฏิบัติได้ ความชัดเจนของขอบเขตงานที่รับผิดชอบ จะช่วยให้หัวหน้างานการพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน ผลงานที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบในการบริหารงานของตัวเอง การที่บุคคลมองเห็นความสำเร็จของงานที่ตนปฏิบัติ จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเกิดความรักที่จะปฏิบัติงานอย่างแท้จริง (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535)

เนื่องจากความหลากหลายของทักษะที่ใช้ ความสำคัญของงาน และความเด่นชัดของงานเป็นความรู้สึกที่เกิดจากเนื้องาน ตามแนวคิดของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980) งานที่มีลักษณะทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะมีผลโดยตรงต่อสภาวะทางจิตของผู้ปฏิบัติคือความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า มีความสำคัญ มีความหมาย และท้าทายความสามารถ ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญให้เกิดความพึงพอใจในงาน การที่หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน รู้สึกว่างานในความรับผิดชอบของตนมีความหมาย มีคุณค่า และความสำคัญอย่างมาก

2.4 ความเป็นอิสระ หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, $SD=0.59$) (ตารางที่ 4) ด้วยโครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ที่ผู้บริหารทางการพยาบาลมีเพียงสองระดับ ทำให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างผู้บริหารแต่ละระดับและผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างที่แบนราบจะมีผลให้มีการกระจายอำนาจสู่ผู้ปฏิบัติมากขึ้น การศึกษาของเพอร์เซสเทอร์เชลสกี (Przestrzelski, 1987) เกี่ยวกับผลของการบริหารงานแบบกระจายอำนาจของผู้บริหารระดับสูงทางการพยาบาล พบว่า การเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้นได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร เป็นการให้อิสระในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานในด้านบวก สอดคล้องกับการศึกษาของ บลีเจน (Blegen, 1993) เซอร์วานานี แฮริง และแกลโลเวย์ (Savorgnani, Haring & Galloway, 1993) และ คาร์เพนเตอร์ (Carpenter, 1989) ซึ่งต่างก็พบว่า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรหรือตัวพยากรณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลมากที่สุด ดังนั้นการได้อิสระจากหัวหน้าพยาบาลในการริเริ่มงานและบริหารงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยความรู้และความสามารถของตนเอง จึงทำให้หัวหน้างานการพยาบาลเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

2.5 การได้รับข้อมูลป้อนกลับ หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, $SD=0.66$) (ตารางที่ 4) การได้รับข้อมูลป้อนกลับเป็นคุณลักษณะของงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ แสดงว่า หัวหน้างานการพยาบาลต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ จากหัวหน้าพยาบาลให้มากขึ้นเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงงาน ซึ่งสาเหตุของการให้ข้อมูลป้อนกลับของหัวหน้าพยาบาลยังไม่พอเพียงนั้น อาจเนื่องจากหัวหน้าพยาบาลมีภาระงานมาก นอกจากนี้ความสามารถในการใช้ทักษะและหลักการที่ถูกต้องในการให้ข้อมูลป้อนกลับอาจเป็นสาเหตุร่วมอีกประการหนึ่ง รัชเชด (Russeel, 1994) กล่าวว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับจะประสบผลสำเร็จต้องอาศัยทักษะหลักการและเทคนิคที่มีคุณภาพของผู้นิเทศ และระยะเวลาที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ผลงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับถึงผลงานของแต่ละบุคคลอาจให้ในลักษณะแบบต่อเนื่อง ในระหว่างการปฏิบัติงาน หรือครั้งเดียวเมื่องานเสร็จสิ้นก็ได้ (Steer, Portor & Bigley, 1996) เพื่อเป็นการแสดงให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงการยอมรับผลงานที่เกิดขึ้น จากการศึกษาของบลิเจนและคณะ (Blegen et al., 1992) เกี่ยวกับการยอมรับของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ พบว่าการให้การยอมรับกับผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับแบบไม่เป็นทางการเป็นสิ่งที่มีความหมายมากที่สุดที่แสดงถึงการยอมรับของผู้ประเมิน และการศึกษาของบลิเจน (Blegen, 1993) เกี่ยวกับการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า การให้การยอมรับหรือการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้การให้ข้อมูลป้อนกลับให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบเมื่อปฏิบัติงานได้ผลดี จะเป็นการสร้างความรู้สึกในความสำเร็จ และสมรรถนะของตนเอง ความรู้สึกถึงสมรรถนะของตนเองเป็นสิ่งจำเป็นที่จะเป็นแรงจูงใจภายใน (Baard & Neville, 1996) ซึ่งแรงจูงใจดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ การที่หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลป้อนกลับของหัวหน้าพยาบาลในระดับหนึ่ง และเห็นว่าการให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงงาน

ความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากหัวหน้าพยาบาล เป็นส่วนของคุณลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของหัวหน้าพยาบาลต่อหัวหน้างานการพยาบาล ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจึงขึ้นกับความมากน้อยของการให้อิสระและการให้ข้อมูลป้อนกลับดังกล่าว

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลโดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.424$) (ตารางที่ 5) ทั้งนี้อาจเนื่องจากการนิเทศของหัวหน้าพยาบาลจะช่วยแก้ไขปัญหาช่วยสอนและให้คำแนะนำให้แก่หัวหน้างานการพยาบาลให้สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งการนิเทศในแนวคิดสมัยใหม่จะมุ่งเน้นผู้รับการนิเทศเป็นศูนย์กลาง และเปิดโอกาสให้ผู้รับการนิเทศได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติกรนิเทศในทุกขั้นตอน ทำให้ผู้นิเทศได้ให้ความช่วยเหลือได้ตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้รับการนิเทศ การนิเทศที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้รับการนิเทศได้พัฒนาและปรับปรุงงาน (Dunn, 1998) นอกจากนี้ยังมีผลให้ผู้รับการนิเทศเกิดความพึงพอใจในงาน (Mann & Jefferson, 1988) จากการศึกษาของ กิลโลแรน แมคคิลเลย์ แมคกลิว แมคคี และโรเบิร์ตสัน (Gilloran, McKinley, McGlew, McKee & Robertson, 1994) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในหอผู้ป่วยที่มีความผิดปกติทางจิต พบว่า คุณภาพของการนิเทศ เป็นส่วนประกอบในงานประการหนึ่งที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานของพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของสเตชมิลเลอร์ และยาแลนด์ (Stechmiller & Yarandi, 1992) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลหอผู้ป่วยวิฤติ พบว่าการนิเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ผลการศึกษาในครั้งนี้มีทิศทางของความสัมพันธ์ในทางบวก แสดงว่า หากหัวหน้าพยาบาลให้การนิเทศในระดับสูงจะทำให้หัวหน้างานการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงขึ้นด้วย ซึ่งในผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในงานตามแนวคิดคุณลักษณะงานของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) ปัจจัยในด้านความหลากหลายของทักษะที่ใช้ ความสำคัญของงาน และความเด่นชัดของงานเป็นปัจจัยเกี่ยวกับเนื้อหาของงาน ที่มีความเฉพาะในแต่ละงาน การรับรู้ถึงลักษณะงานทั้ง 3 ประการดังกล่าวหัวหน้างานการพยาบาลสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเองจากการได้ปฏิบัติงานจริง ส่วนความเป็นอิสระและการได้รับข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ซึ่งความมากน้อยของการให้อิสระและการให้ข้อมูลป้อนกลับจากหัวหน้าพยาบาลจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลอาจมีผลจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาล ดังนั้นความสัมพันธ์

ที่เกิดขึ้นจึงมิได้หมายความว่า ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานการพยาบาลเกิดจากการนิเทศงานของหัวหน้าพยาบาลเท่านั้น ดังที่เพชรน้อย สิงห์ช่าง ศิริพร ชัมภลิจิต และทัศนีย์ นะแส (2539) กล่าวว่า การที่ตัวแปรที่ 1 และตัวแปรที่ 2 มีความสัมพันธ์กันมิได้หมายความว่า ตัวแปรที่ 1 เป็นสาเหตุทำให้เกิดตัวแปรที่ 2 ค่าความสัมพันธ์ที่ได้ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน การศึกษาวิจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ในทางบวกของการนิเทศและความพึงพอใจได้แก่ การศึกษาของ บัคเชอริ (Buccheri, 1986) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการได้รับการสนับสนุนกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านการนิเทศในระดับสูงจะมีความพึงพอใจในระดับสูงด้วย นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับการศึกษาของแอกครอยด์ และชีวชุก (Akroyd & Shewchuk, 1990) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รังสีเทคนิค พบว่า การได้รับการนิเทศงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในงานของผู้รับการนิเทศ การเพิ่มความพึงพอใจสามารถกระทำได้โดยการเพิ่มระดับของตัวพยากรณ์ดังกล่าว ดังนั้นในการปฏิบัติการนิเทศงานเพื่อให้การช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับของกลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการนิเทศ และให้การนิเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามความต้องการและปัญหาของบุคลากรผู้รับการนิเทศ เพื่อให้การนิเทศบรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดผลตามที่คาดหวังคือผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ความร่วมมือและความยินดีของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ