

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นองค์การที่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐในการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ได้แก่ การดูแลรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ และการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนทั้งเป็นรายบุคคล ครอบครัวและชุมชน บริการดังกล่าวจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเป็นพิเศษหลายสาขาวิชาชีพ อาทิเช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นต้น

ฝ่ายการพยาบาลเป็นฝ่ายหนึ่งในสาขาอาชีพทางด้านสุขภาพอนามัยที่มีการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกันกับโรงพยาบาล คือ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ และการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งต้องมีการแบ่งงานการให้บริการออกเป็นงานการพยาบาลผู้ป่วยต่าง ๆ ได้แก่ งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม เป็นต้น ฝ่ายการพยาบาลจะประกอบไปด้วย บุคลากรเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลโดยทั่วไปจะมีบุคลากรทางการแพทย์ถึงร้อยละ 70 ของบุคลากรทั้งหมดของโรงพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) ซึ่งทำให้ต้องมีสายการบังคับบัญชา มีการควบคุมติดตามเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ มีการกำหนดขอบเขตของงาน (Span of control) เพื่อสะดวกในการควบคุม ดังนั้นจึงต้องมีพยาบาลประจำการ หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการพยาบาล แบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบเพื่อให้งานการพยาบาลผู้ป่วยบรรลุเป้าหมาย

มาตรฐานการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ตรวจการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยได้ระบุไว้ดังนี้ ผู้ตรวจการพยาบาล 1 คน รับผิดชอบหน้าที่ด้านการบริหาร ดูแลบังคับบัญชา และนิเทศการปฏิบัติการพยาบาลให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่พยาบาลในหอผู้ป่วย จำนวนไม่น้อยกว่า 3 หอผู้ป่วย (อุดร ชื่นกลิ่นธูป, 2528) ซึ่งผู้ตรวจการพยาบาลปัจจุบันเทียบเท่าตำแหน่งพยาบาล 8 มีหน้าที่และความรับผิดชอบบริหารงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงานระดับกอง ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูงมากเป็นพิเศษ รับผิดชอบงานพยาบาลโดยควบคุมหน่วยงานหลายหน่วย และปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวนมากเป็น

พิเศษที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ (สำนักส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารสำนักงาน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2538)

ผู้ตรวจการพยาบาลเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะช่วยให้การบริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความสุขสบายของผู้มารับบริการ เป็นสำคัญ เจ็คสันและคีเวนีย์ (Jackson & Keaveny, 1980) กล่าวถึงงานของผู้ตรวจการพยาบาลว่าต้องรับผิดชอบงาน 2 อย่าง คือ บุคคล และสิ่งของ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับบุคคล คือ การทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางสร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ผู้ตรวจการพยาบาลเป็นผู้บริหารระดับกลางของสายงานฝ่ายการพยาบาล มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดความต้องการด้านกำลังคน ประเมินคุณภาพการพยาบาล ประสานงานกับหน่วยงาน ต่าง ๆ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่องค์การต้องการ (Alexander, 1987) นอกจากนี้ผู้ตรวจการพยาบาลยังต้องสนับสนุนรับผิดชอบแนะนำวิธีการปฏิบัติงานและให้ความรู้แก่ผู้ได้บังคับบัญชามีทักษะการแก้ปัญหา และมีความสามารถในการวินิจฉัย สั่งการเพื่อความสำเร็จของงาน (Lyles & Joiner, 1986)

ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีผู้ตรวจการพยาบาลจะมีตำแหน่งอยู่ระหว่างหัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำหน้าที่นี้เทศงานควบคุมงาน ติดต่อประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับหัวหน้าหอผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่พยาบาลระดับล่าง การบริหารงานของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลที่จะสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ส่วนหนึ่งคือการกำกับดูแลผู้ปฏิบัติงาน โดยการกำหนดลักษณะงานและการมอบหมายงานในหน้าที่ที่ชัดเจน การมอบหมายหน้าที่หรือการกำหนดหน้าที่ในองค์การเป็นการตกลงกันในเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติว่าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเป็นอย่างไร มีสายการบังคับบัญชาขึ้นกับใคร และมีทางของความก้าวหน้าในงานอย่างไร การมอบหมายหน้าที่ในลักษณะนี้เรียกว่าการกำหนดลักษณะงานหรือแบบพรรณนาลักษณะงาน (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2534)

แบบพรรณนาลักษณะงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารงาน ในการที่จะอธิบายถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ สภาพการทำงานและลักษณะงานหรือรายละเอียดที่ระบุ่งานนั้นทำอะไร ทำอย่างไร และทำไมต้องทำอย่างนั้น กล่าวโดยสรุปเป็นข้อความที่กล่าวถึงลักษณะงานเท่านั้น (เสนาะ ตีเยาว์, 2536) แบบพรรณนาลักษณะงานของบุคลากรในฝ่ายการพยาบาลจึงมีความจำเป็นเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับ แบบพรรณนาลักษณะงานเป็นการบอกความมากน้อยของงาน โดยการ แยกแยะรายละเอียดและสาระของงานที่สามารถตรวจสอบได้

ฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่ ได้มีแบบพรรณนาลักษณะงานของผู้ตรวจการพยาบาลที่ได้จัดทำขึ้นในปี พ.ศ.2525 ซึ่งปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เจริญขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการพยาบาลเจริญตามไปด้วย รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การสื่อสาร และการศึกษา ซึ่งมีผลกระทบต่อความต้องการทางด้านการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ทำให้ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของพยาบาลเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2534) กล่าวว่าแบบพรรณนาลักษณะงานที่ดีจะต้องทันสมัย สอดคล้องกับการบริหารองค์การพยาบาล และแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ

ดังนั้นแบบพรรณนาลักษณะงานเดิมย่อมไม่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจำเป็นต้องมีการจัดทำแบบพรรณนาลักษณะงานของผู้ตรวจการพยาบาลขึ้นใหม่ให้เหมาะสมเพื่อให้งานด้านการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยมีประสิทธิภาพสูงสุด จากความจำเป็นดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานในตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาล จึงมีความสนใจที่จะสร้างแบบพรรณนาลักษณะงานของผู้ตรวจการพยาบาลให้ทันสมัย และครอบคลุมงานของผู้ตรวจการพยาบาลในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลในขอบเขตงานของตน สามารถพัฒนาตนเองไปตามหน้าที่และสายงาน นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงในการสรรหาคัดเลือกบุคคล การปฐมนิเทศ เข้ามาดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม และช่วยเป็นกรอบในการประเมินผลงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างแบบพรรณนาลักษณะงานของผู้ตรวจการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างแบบพรรณนาลักษณะงานในบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการพยาบาลทุกงานการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ตรวจการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาลในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทำหน้าที่ในตำแหน่งนี้มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี และได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบพรรณนาลักษณะงาน หมายถึง แบบฟอร์มที่ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึง

1. ชื่อตำแหน่ง ชื่องานการพยาบาล ผู้บังคับบัญชาในตำแหน่งนั้น วันที่สร้างหรือแก้ไขปรับปรุง

2. งานหลัก

3. ลักษณะงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ

4. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

การสร้างแบบพรรณนาลักษณะงาน หมายถึง การจัดทำแบบพรรณนาลักษณะงานของผู้ตรวจการพยาบาลที่ประกอบด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ การศึกษารายละเอียดลักษณะงาน การวิเคราะห์ลักษณะงานในหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ตรวจการพยาบาล นำผลสรุปมาทำเป็นฉบับร่างเพื่อเสนอให้ผู้บริหารทางการพยาบาลพิจารณาแก้ไขและรับรอง แล้วจึงนำมาทำเป็นฉบับจริง