

# ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ ผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด

The Relationship Between Clinical Supervision Process of Head Nurses and  
Nursing Outcomes as Perceived by Professional Nurses at Maesod Hospital

อารีรัตน์ จิตต์นุ่น\* ลัดดาวลัย แดงเถิน

Areerut chitnum\* Laddawan Daengthern

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก ประเทศไทย 65000

Faculty of Nursing Naresuan University, Phitsanulok, Thailand, 65000

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด 2) ผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman Rang Correlation) ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.91, S.D = 0.73$ ) 2) ผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.85, S.D = 0.64$ ) 3) กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมาก กับผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.727$ )

**คำสำคัญ:** กระบวนการนิเทศทางคลินิก ผลลัพธ์ทางการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย

## Abstract

This research is a descriptive research. The purposes of this research were to explore 1) the clinical supervision process of head nurses as perceived by professional nurses at Maesod Hospital, 2) the nursing outcomes as perceived by professional nurses at Maesod Hospital, and 3) the relationship between clinical supervision process of head nurses and nursing outcomes as perceived by professional nurses at Maesod Hospital, The data were analyzed by using frequency, mean, standard deviation, and Spearman Rang Correlation.

The results showed that 1) the clinical supervision process of the head nurses as perceived by professional nurses, overall, was at a high level ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D = 0.73), 2) the nursing outcomes as perceived by professional nurses, overall, was at a medium level ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D = 0.64), 3) the clinical supervision process of the head nurses had a positive relationship at a high level ( $r = 0.727$ ) with the nursing outcomes as perceived by professional nurses at Maesod Hospital, and it showed a statistical significance at .01,

**Keywords:** Clinical supervision process, nursing outcomes, head nurses

## บทนำ

สภาการพยาบาลได้กำหนดให้องค์กรพยาบาลมีระบบการบริหารการพยาบาลที่เอื้อต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยมีการควบคุม กำกับ และประเมินผลงานให้มีประสิทธิภาพ โดยผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานบริการพยาบาล ระดับตติยภูมิ และตติยภูมิของสภาการพยาบาล ชั้นต่ำระดับ 3<sup>1</sup> ประกอบกับมาตรฐานการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลกำหนดให้องค์กรพยาบาลมีการกำกับ ดูแลวิชาชีพพยาบาลด้านบริหาร และปฏิบัติการพยาบาล ให้มีคุณภาพเพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กร<sup>2</sup> ซึ่งการที่จะพัฒนางานด้านบริการพยาบาลที่ดีได้ต้องอาศัยกระบวนการควบคุม ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ติดตาม และประเมินผล โดยการใช้กระบวนการนิเทศทางคลินิก ซึ่งถือเป็นกระบวนการสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะช่วยส่งเสริม พัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล และพัฒนาระบบบริการทางการพยาบาล

กระบวนการนิเทศ แบ่งออกเป็นกระบวนการนิเทศทางบริหาร (Management supervision) และกระบวนการนิเทศทางคลินิก (Clinical supervision) และทั้งสองกระบวนการนี้ เป็นกระบวนการที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ต้องทำควบคู่กันไปซึ่งกระบวนการนิเทศ เป็นกลไกที่สนับสนุน การปฏิบัติเชิงวิชาชีพ เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ และทักษะในงาน กระบวนการนิเทศทางคลินิกเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำมาใช้ในการช่วยเหลือให้พยาบาลสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่องเกิดคุณภาพของงาน

และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามตัวชี้วัด ขององค์กรพยาบาล<sup>3</sup>

กระบวนการนิเทศทางคลินิกที่ดำเนิน ต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีแบบแผนชัดเจน<sup>4</sup> กล่าวถึงกระบวนการนิเทศทางคลินิกเป็นขั้นตอนที่ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญ ในแต่ละขั้นตอนประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) การวางแผน 2) การจัดโครงสร้างการดำเนินการนิเทศการพยาบาล 3) การนำโน้มน้า 4) การควบคุมการปฏิบัติงานและ 5) การติดตามประเมินผล มิงานวิจัย ที่กล่าวว่า กระบวนการนิเทศทางคลินิกส่งผลต่อ ความรู้ ความสามารถ และคุณภาพบริการของพยาบาล<sup>5</sup> กระบวนการนิเทศทางคลินิกที่เหมาะสมนั้น จะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย ไม่เกิดความเสียหาย หรือภาวะแทรกซ้อน และการฟ้องร้องที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และเกิดการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน<sup>6</sup> ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และเป็นการควบคุม กำกับ ติดตามคุณภาพบริการพยาบาลเพื่อลดอัตราการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เพิ่มความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการรวมทั้งลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล<sup>1</sup>

ผลลัพธ์ทางการพยาบาลและการผดุงครรภ์เป็นมาตรฐานที่สภาการพยาบาลกำหนดและเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการด้านสุขภาพของพยาบาล และจากการศึกษา พบว่า คู่มือการนิเทศทางคลินิกที่ ทำขึ้นนั้นทำให้พยาบาลหัวหน้าทีม มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทการนิเทศทางคลินิกของตนเองในการป้องกันการเกิด

ผลกตทัตบ มีควมมั้นใจในกระบวนการนิเทศมากขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการตามมาตรฐาน ครบถ้วนและต่อเนื่อง และสามารถลดการเกิดผลกตทัตบซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย<sup>7</sup> ผลลัพธ์ทางการพยาบาลสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามมาตรฐานของวิชาชีพพยาบาล ซึ่งมีความจำเป็นต้องประเมินให้ได้ว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ดีหรือไม่ เพื่อเป็นการพัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้ในวิชาชีพ และการนำไปใช้ในคลินิก ซึ่งหากผลลัพธ์ทางการพยาบาลเหมาะสม ผู้รับบริการ ย่อมได้รับการบริการทางการพยาบาลที่ดี ตามมาตรฐาน<sup>8</sup>

โรงพยาบาลแม่สอดเป็นโรงพยาบาลทั่วไประดับ 5 จำนวน 365 เตียง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาล<sup>11</sup> มีจำนวนผู้รับบริการต่อวัน 1,448 คนต่อวัน และจากการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอด พบว่า ในหมวดมิติที่ 2 ปี 2559-2560 นั้นผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อัตราการติดเชื้อ อัตราการเกิดผลกตทัตบ มีอัตราการเพิ่มขึ้นของอุบัติการณ์ดังกล่าว และนอกจากนี้จากการเยี่ยมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จากสถาบันรับรองสถานพยาบาล<sup>2</sup> ของโรงพยาบาลแม่สอด ครั้งที่ 3 ได้รับข้อเสนอแนะ ในหมวดที่ 2 ด้านการกำกับดูแลด้านวิชาชีพ ควรส่งเสริมให้ทีมงานการพยาบาลเห็นความสำคัญของการกำหนดเป้าหมาย และติดตามผลการดำเนินการเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ควรส่งเสริมกระบวนการนิเทศทางคลินิกเพื่อให้พยาบาลดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม สามารถค้นหาปัญหาและความเสี่ยงของผู้ป่วยได้ทันการณ์พร้อมให้การพยาบาล

ผู้วิจัยซึ่งเป็นคณะกรรมการของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจึงสนใจจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยและผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด โดยใช้แนวคิดกระบวนการนิเทศทางคลินิก 4 ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ 1) การวางแผน 2) การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการนิเทศทางการพยาบาล 3) การนำโน้มนำ 4) การควบคุมการปฏิบัติงาน 5) การติดตามประเมินผล และผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามมาตรฐานของสภาการพยาบาล ประกอบด้วย 5 มาตรฐาน คือ 1) ความปลอดภัยจากความเสี่งและ

ภาวะแทรกซ้อนทางการพยาบาลที่ป้องกันได้ 2) การบรรเทา ความทุกข์ทรมานของผู้รับบริการ 3) ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาวะสุขภาพ การรักษาพยาบาล 4) ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้รับบริการ 5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการพยาบาล และการผดุงครรภ์<sup>1</sup> เพื่อให้ผู้นิเทศใช้เป็นข้อมูลในการใช้กระบวนการนิเทศทางคลินิกได้อย่างเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดวัฒนธรรมการนิเทศทางคลินิก ทั้งผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ ทำให้ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถให้กับพยาบาล ในการปฏิบัติการพยาบาล และเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการนิเทศทางคลินิกซึ่งจะทำให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ดีแก่ผู้ป่วยต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแม่สอด
2. เพื่อศึกษาผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด

### คำถามการวิจัย

1. กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแม่สอดเป็นอย่างไร และอยู่ในระดับใด
2. ผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด อยู่ในระดับใด
3. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแม่สอดเป็นอย่างไร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้กระบวนการนิเทศทางคลินิก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการนิเทศทางการพยาบาล 3) การนำโน้มนำ 4) การควบคุมการปฏิบัติงาน 5) การติดตามตรวจสอบ การปฏิบัติ และผลลัพธ์ทางการพยาบาล สภาการพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความปลอดภัยจากความเสี่งและ

ภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ 2) การบรรเทาทุกข์ทรมาน 3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ 4) ความสามารถในการดูแลตนเอง 5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### สมมุติฐานการวิจัย

กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแม่สอด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่าในสาขาพยาบาลศาสตร์ และได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลชั้นหนึ่ง หรือใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งจากสภาการพยาบาล สังกัดกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลแม่สอด มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในงานผู้ป่วยยกเว้นหัวหน้าพยาบาล หัวหน้างาน หัวหน้าหอผู้ป่วย ในงานอายุรกรรม งานผู้ป่วยศัลยกรรม งานผู้ป่วยหนัก งานผู้ป่วยนรีเวช งานผู้ป่วยกุมารเวชกรรม งานพิเศษ ที่มีเกณฑ์ชี้วัดผลลัพธ์คุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยใน แบบเดียวกันจำนวน 160 คน จากการใช้โปรแกรม G\*POWER คำนวณ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิด 4 จำนวน 32 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.98 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเอง ตามมาตรฐานผลลัพธ์ทางการพยาบาลของสภาการพยาบาล ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 35 ข้อค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผล การแจกแจงค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบข้อตกลงของการใช้สถิติพบว่าค่า Kolmogorov-Smirnov Test มีค่า

p-value < 0.01 แสดงว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีการแจกแจงแบบปกติ และมีการทดสอบแบบ Histogram ได้รูปกราฟที่มีความโค้งไม่ปกติ จึงใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman Rang Correlation)

### การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยนเรศวรลงนามในเอกสารรับรองในวันที่ 21 พฤษภาคม 2562 NU-IRB 1665 และจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลแม่สอด เลขที่ COA No.035 MSHP REC No.038 ในวันที่ 11 มิถุนายน 2562 ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดเป็นลายลักษณ์อักษรในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ให้ข้อมูลต้องสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย และเก็บข้อมูลที่ได้เป็นความลับ และทำลายข้อมูลการตอบแบบสอบถามการสัมภาษณ์ หลังวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้นและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะภาพรวมของการวิจัย

### ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 98.75 มีอายุเฉลี่ย 33.38 ปี มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 33.75 ระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรีร้อยละ 96.88 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 40
2. กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในด้านการการควบคุมการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.73$ ) รองลงมาคือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน การนำโน้มน การจัดโครงสร้างการปฏิบัติการนิเทศ การวางแผน การปฏิบัติการนิเทศทางคลินิก ( $\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.85$ ;  $\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.77$ ;  $\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.77$ ;  $\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.81$ ) ตามลำดับ
3. ผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.64$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้าน ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ การรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.66$ ) รองลง

มา คือ การบรรเทาความทุกข์ทรมาน ความสามารถในการดูแลตนเอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพยาบาล และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.77; \bar{X} = 3.82, S.D. = 0.86; \bar{X} = 3.82, S.D. = 0.76; \bar{X} = 3.77, S.D. = 0.73$ ) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมพบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ( $r = .727$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างกระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด (n = 160)

ตัวแปร	ความปลอดภัย ทุกข์ทรมาน	บรรเทาความ ความเข้าใจ	ความรู้	ความสามารถ	ความพึงพอใจ	โดยรวม
การวางแผนการนิเทศ	.383**	.675**	.717**	.663**	.663**	.679**
การจัดโครงสร้าง	.400**	.686**	.731**	.617**	.594**	.673**
การนำโน้มนำ	.441**	.694**	.720**	.588**	.608**	.687**
การควบคุม	.427**	.726**	.754**	.671**	.681**	.721**
การติดตามตรวจสอบ	.412**	.702**	.672**	.576**	.613**	.671**
โดยรวม	.444**	.728**	.763**	.672**	.664**	.727**

\*\*  $p < .01$   $r > .70$  มีความสัมพันธ์ในระดับมาก  $r$  มีค่าระหว่าง .30-.70 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

### การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ

1. กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91, SD = 0.73$ ) อภิปรายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพทราบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้กระบวนการนิเทศทางคลินิก ในการควบคุมกำกับงานเพื่อให้งานนั้นสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้านบริหารของหน่วยงานทำให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การนิเทศทางคลินิกนั้นมีความสำคัญเป็นงานที่เกี่ยวข้อง กับความปลอดภัยต่อชีวิตมนุษย์ จึงไม่ควรจะมีความผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้น ผู้รับบริการจะต้องได้รับความปลอดภัยปราศจากความเสียหาย การเกิดโรคแทรกซ้อน ความทุกข์ทรมาน ความไม่สุขสบาย และความคับข้องใจ ไม่สบายใจ<sup>12</sup> นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพ รับรู้ว่าในด้านการควบคุมปฏิบัติงานมีคะแนนในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95, SD = 0.75$ ) รองลงมาคือ การติดตาม

ประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.94, SD = 0.85$ ) เมื่อพิจารณา รายข้อย่อย พบว่าพยาบาลวิชาชีพทราบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการวางแผน กำหนดปรัชญา นโยบาย แนวคิดและวัตถุประสงค์ของ กระบวนการนิเทศทางคลินิกของกลุ่มการพยาบาลให้ทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ของ กระบวนการนิเทศทางคลินิกให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีรูปแบบการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง นำผลการประเมินการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในหน่วยงาน มาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และมีโครงสร้างการปฏิบัติการนิเทศทางคลินิกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นับเป็นกระบวนการที่สำคัญ ในการส่งเสริม สนับสนุนพยาบาลในองค์กร ในการควบคุมกับในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการจัดการความเสี่ยง ในหน่วยงาน ซึ่งการนิเทศที่เป็นเลิศนั้นจะสะท้อนให้คุณภาพมาตรฐานการพยาบาลทั่วทั้งองค์กรและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง<sup>9</sup> เพื่อสามารถพัฒนาบุคลากร และพัฒนาคุณภาพ

บริการของโรงพยาบาล ซึ่งจะส่งผลต่อ คุณภาพในการดูแลผู้ป่วยอีกด้วย ซึ่งมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กำหนดให้องค์กรพยาบาลมีการกำกับดูแลวิชาชีพพยาบาล ด้านบริหาร และปฏิบัติการพยาบาล ให้มีคุณภาพสูงเพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กร HA2 ร่วมกับมาตรฐานบริการพยาบาลระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ กำหนดให้องค์กรพยาบาลมีระบบการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล โดยการกำกับ และการประเมินผลงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยผ่านเกณฑ์การประเมินระดับขั้นต่ำ อยู่ที่ระดับ 3<sup>1</sup> กล่าวคือ กระบวนการนิเทศทางคลินิก นั้นหากมีการจัดระบบงานที่ดี มีการวางแผน การดำเนินการนิเทศ การควบคุมกำกับที่ดีจะส่งผลให้เห็นกระบวนการนิเทศทางการพยาบาลต่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทำให้รูปแบบกระบวนการนิเทศที่ชัดเจน และเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้<sup>10</sup> และสภาการพยาบาลกำหนดบทบาทหน้าที่ของหัวหน้า หัวหน้าหอผู้ป่วยในการใช้กระบวนการนิเทศทางคลินิก ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน การนำโน้มนำ การควบคุมการปฏิบัติงาน การติดตามตรวจสอบ เพื่อการพัฒนาต่อไป และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเยี่ยมตรวจของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และการเยี่ยมตรวจของสภาการพยาบาล

2. ด้านผลลัพธ์ทางการพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอด ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85, SD = 0.64$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผลลัพธ์ทางการพยาบาล ในด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96, SD = 0.65$ ) อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการกำหนดแนวทาง และหน้าที่หลักของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลแม่สอด ในการให้คำอธิบายเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ แผนการรักษา ให้ความรู้ คำแนะนำ รวมถึงข้อสงสัยด้านภาวะสุขภาพ สอดคล้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ ในการให้การพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ รวมไปถึงการให้ข้อมูล ความรู้ในด้านภาวะสุขภาพ ก่อนกลับบ้านทุกราย เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาวะสุขภาพของตนเอง และญาติ<sup>11</sup> ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางการวางแผนการจำหน่าย ในหอผู้ป่วยอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่าย เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ดูแลสามารถดูแลอย่างต่อเนื่งที่บ้านได้ เช่น การเตรียมอาหารทางสายยาง การทำแผล การทำกายภาพบำบัด เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละราย รวมไปถึงมีการประเมินความรู้ความเข้าใจในการ

ดูแลของผู้รับบริการและผู้ดูแลก่อนกลับบ้านเพื่อให้ผู้ดูแลสามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างมั่นใจ นอกจากนี้โรงพยาบาลแม่สอดได้ผ่านการประเมิน จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 7 - 8 สิงหาคม 2562<sup>11</sup> ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารจัดการในหอผู้ป่วย ในการประเมินคุณภาพการดูแลอย่างต่อเนื่องรวมถึงการกำกับดูแลให้การปฏิบัติทางการพยาบาลให้เป็นไปตามมาตรฐาน และยังมีบริหารจัดการความเสี่ยงในหอผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนการทบทวนความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงมีการวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามที่กำหนด เพื่อแสดงถึงความสำเร็จในการดำเนินการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ เพื่อเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติตามมาตรฐาน นอกจากนี้ผลลัพธ์ทางการพยาบาลยังเป็นตัวที่บ่งบอกถึงคุณภาพการพยาบาล รวมถึง เป็นฐานข้อมูลสำคัญ ในการใช้เป็นตัวเทียบเคียงเพื่อ สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ในการกำหนดทิศทาง การพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง<sup>13</sup>

นอกจากนี้หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอดได้มีนโยบายให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารจัดการในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของหน่วยงาน จึงส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ในการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการจากผู้ให้บริการทางการพยาบาล<sup>8</sup> และหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนมองเห็นความสำคัญของผลลัพธ์ทางการพยาบาล และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลลัพธ์ทางการพยาบาล ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน และยังส่งผลต่อการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาผลลัพธ์ทางการพยาบาลให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีการสื่อสารให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนเองได้รับรู้ถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยการชี้แจงในการประชุมเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้พยาบาลในหน่วยงานรับรู้ถึงปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกัน นอกจากนี้พันธกิจของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอด ด้านการพัฒนากระบวนการพยาบาลให้ได้คุณภาพมาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์อย่างต่อเนื่อง และมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการกิจด้านการพยาบาล ตลอดจนพัฒนาและประกันคุณภาพการพยาบาล การนิเทศ การกำกับการปฏิบัติตามมาตรฐาน

วิชาชีพ รวมถึงการนำมาตรฐาน การพยาบาลมาใช้ และควบคุม กำกับงานให้ได้ตามมาตรฐาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการวัดและประเมินผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามมาตรฐานที่สภาการพยาบาลกำหนด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการนิเทศทางคลินิก กับผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการนิเทศทางคลินิกตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับมาก ( $r = .727$ ) กับผลลัพธ์ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่า กระบวนการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลแม่สอดที่ใช้ในปัจจุบัน 4 ที่ประกอบด้วย การวางแผน โครงสร้าง นำโน้มน้า ควบคุมการปฏิบัติงาน และการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพราะเป็นกระบวนการนิเทศทางคลินิก ที่เน้นมาตรฐานการดูแลผู้รับบริการในหอผู้ป่วย ผลลัพธ์ที่ได้จึงส่งผลต่อผู้รับบริการโดยตรงและการประเมินผลงาน ประเมินจากตัวชี้วัดในหน่วยงานที่เป็นตัวสะท้อนถึงความสำเร็จในงาน นั่นคือผลลัพธ์ทางการพยาบาลโดยสภาการพยาบาลได้ระบุ เป็นมาตรฐานผลลัพธ์ทางการพยาบาล และการผดุงครรภ์ ระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ ที่นำไปใช้ในองค์กรพยาบาลทุกองค์กร และเป็นการประกันคุณภาพทางการพยาบาลด้วย<sup>1</sup>

กระบวนการนิเทศทางคลินิกเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องนำเอากระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ อย่างสร้างสรรค์ จึงเป็นวิธีการที่สามารถปรับเปลี่ยน ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ เหมาะสมกับบุคคล เน้นมาตรฐานการดูแลผู้รับบริการในหอผู้ป่วย<sup>5</sup> และนอกจากนี้การกำกับดูแลคุณภาพบริการพยาบาลโดยมีการควบคุมกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เป็นการลดอัตราการเสียชีวิตของผู้รับบริการ จากเหตุไม่พึงประสงค์ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมไปถึง ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล<sup>1</sup> สอดคล้องกับความสัมพันธ์รายด้าน ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลลัพธ์ทางการพยาบาล ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะสุขภาพของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ( $r = .754$ ) และมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ ( $r = .427$ ) และจากการศึกษา พบว่า คู่มือการนิเทศทางคลินิก เรื่องการป้องกันการเกิดแผลกดทับของผู้ป่วยที่จัดทำขึ้นนั้นทำให้

พยาบาลหัวหน้าทีม มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทการนิเทศทางคลินิกของตนเอง ในการป้องกันการเกิดแผลกดทับ พยาบาลหัวหน้าทีมมีความมั่นใจในการนิเทศมากขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการตามมาตรฐาน และต่อเนื่องและสามารถลดการเกิดแผลกดทับได้<sup>6</sup> นอกจากนี้กระบวนการนิเทศทางคลินิกนั้นมีความสำคัญ หากมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจะส่งผลต่อผลลัพธ์ทางการพยาบาล ตัวชี้วัดในหน่วยงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และสามารถลดและป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานของตนเองได้ โดยเน้นการสื่อสารกับพยาบาลในหน่วยงานให้มีการรับรู้ถึงประโยชน์ของกระบวนการนิเทศทางคลินิก เพื่อสร้างความเข้าใจในหน่วยงานและสร้างสัมพันธ์ที่ดีทั้งผู้นิเทศและผู้รับบริการนิเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าการวางแผนการปฏิบัติ การนิเทศทางคลินิกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอด ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการวางแผนการปฏิบัติ การนิเทศทางคลินิกอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติเพื่อให้กระบวนการนิเทศทางคลินิก ครอบคลุมครบทุกด้าน คือ การวางแผน โครงสร้าง นำโน้มน้า ควบคุมการปฏิบัติงาน และการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มผลลัพธ์ทางการพยาบาล ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินความสำเร็จของงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย

1.2 จากผลการวิจัยจะเห็นว่าผลลัพธ์ทางการพยาบาลด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดหัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในหอผู้ป่วยอย่างเหมาะสม และมีแนวทางการเฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ อย่างเต็มที่ ทบทวนความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และนอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าผลลัพธ์ทางการพยาบาล ในด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมาก หัวหน้าหอผู้ป่วยควรส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ รวมถึงการให้ข้อมูลการเจ็บป่วย แผนการดูแลรักษาพยาบาลในกลุ่มโรคต่างๆ รวมไปถึงมีการกำหนดแผนการจำหน่าย และจัดระบบ การประเมินความรู้ ความเข้าใจของผู้รับบริการ และครอบครัวภายหลังการให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูล ความรู้ในด้านภาวะสุขภาพก่อนกลับบ้านทุกราย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษา การใช้โปรแกรมการพัฒนาระบบการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วม หรือ ใช้การสะท้อนคิด การใช้สุนทรียสนทนา และการสอนงาน ให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้างาน เพื่อนำไปพัฒนาระบบการนิเทศทางคลินิก ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

### References

1. Nursing Council. The 3<sup>rd</sup> National Nursing and Midwifery Development Plan (2012-2016). Strategic Council of Nursing Council 2012-2016.2012;(1):12-39.(in Thai)
2. Institute for Hospital Quality Assurance (Public). Hospital and Health Service Standards Chalermprakiet Edition Celebrating the 60<sup>th</sup> Anniversary of the Throne.2015;(2):8-162. (in Thai)
3. Nattha H. Development of clinical supervision model for prevention of emergency emergencies. (thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2014. (in Thai)
4. Supit K., Waree W. Nursing Administration to Quality of Nursing Supervision. (1). Bangkok: Sam charoen Phanit; 2008. (in Thai)
5. Somkamon S. The effect of using the clinical supervision program of team leaders on quality. (thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2009. (in Thai)
6. Nursing M. Supervision guidelines for nursing and Midwifery. Nursing and Midwifery Board of Australia 2019:1-9.
7. Nonglak K. The results of clinical supervision programs. (thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2015. (in Thai)
8. Ratchanee S. Development of Nursing service system. 5<sup>th</sup> edition. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat; 2014. (in Thai)
9. Tantawan K., Jerasuk J., Suraporn L. The Development System for Excellence in Nursing Supervision at Fort Sunpasitthiprasong Hospital Warinchamrab District, Ubon Ratchathani Province.(thesis). Bangkok: Ubon Ratchathani University; 2013 (in Thai)
10. Singburi G., Sanya P., Picha K. The Effect Of Nursing Supervision Compertence Of Nursing, Singburi Hospital.(thesis). Bangkok: Singburi Hospital; 2017. (in Thai)
11. Nurse G. Nursing Management Handbook. Tak: Mae Sot Hospital; 2018.(in Thai)
12. Polpun B,Suthatya B. Medical Simulation the way to Improve Patient Care. Srinagarind Med J 2013;28:80-85.(in Thai)
13. Krairisksh M.,Antony M. Benefit and Outcome of Staff Nurses' Particpation in Descision making.Journal of Nursing Administration. 2001;30:16-23