

บทความวิจัย

ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยตาม ประสบการณ์ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ภาควิ

ดลนิตา ปานสุวรรณ* อังศุมา อภิชาติ** นงนุช บุญยัง***

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามประสบการณ์ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ภาควิ รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ดำเนินการวิจัยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ ภาควิ ที่มีประสบการณ์การทำงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างน้อย 2 ปี จำนวน 50 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามหลักกัลยาณมิตรธรรมในพุทธศาสนา ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลประจำการบอกเล่าประสบการณ์ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนี้ 1) ด้านความน่ารัก ได้แก่ เป็นกันเอง ไม่ทำตัวเป็นนาย 2) ด้านความน่าเคารพ ได้แก่ มีน้ำใจช่วยเหลือ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ไม่ลำเอียง ตัดสินถูกผิดตามเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริง เป็นแบบอย่างของคนดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 3) ด้านความน่ายกย่อง ได้แก่ หมั่นพัฒนาความรู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ เก่งทางด้านวิชาการและการนำเสนอ 4) ด้านรู้จักพูดให้ได้ผล ได้แก่ พร้อมให้คำปรึกษา แนะนำอภิปรายให้แนวทาง พูดตำหนิตักเตือนไม่ให้บ่อย คิดแยกแยะผู้ฟังได้ดีก่อนพูด 5) ด้านอดทนต่อคำที่กล่าว ได้แก่ พร้อมรับฟังอย่างเข้าใจไม่ใช้อารมณ์ อดทนรับหน้าแทน 6) ด้านอธิบายเรื่องซับซ้อนได้ ได้แก่ เรื่องยากๆ ก็อธิบายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย 7) ด้านไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสีย ส่งเสริมให้ทำแต่สิ่งที่ดี ได้แก่ แนะนำให้เป็นพยาบาลที่ดี ส่งเสริมสนับสนุนให้ก้าวหน้า สำหรับผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า มี 5 ลักษณะดังนี้ 1) ทุกคน ทำงานมีความสุข ช่วยเหลือกัน 2) คนและงานได้รับการพัฒนา 3) จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงาน 4) เรียนรู้ร่วมกันและรับฟังซึ่งกันและกัน และ 5) รู้สึกมีที่พึ่งเมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้ง

* นักศึกษาปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

*** รองศาสตราจารย์ ดร. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาครั้งนี้ เป็นแนวทางในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความสุขในหอผู้ป่วย เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และพัฒนาการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางาน

คำสำคัญ: กัลยาณมิตร; หัวหน้าหอผู้ป่วย

ความเป็นมาของปัญหา

กัลยาณมิตร เป็นหลักคุณธรรมทางพุทธศาสนาที่สำคัญ กล่าวถึงผู้ที่มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ให้แนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องดีงาม เอื้อเพื่อเกื้อกูลต่อผู้อื่น กัลยาณมิตร ประกอบด้วยกัลยาณมิตรธรรม 7 ประการ ได้แก่ (1) น่ารัก (2) น่าเคารพ (3) น่ายกย่อง (4) รู้จักพูดให้ได้ผล (5) อดทนต่อคำที่กล่าว (6) อธิบายเรื่องซับซ้อนได้ และ (7) ไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสีย (พระพรหมคุณาภรณ์, 2555ก) กัลยาณมิตร จึงเป็นหลักธรรมที่ผู้บริหาร ควรนำมาใช้ในการบริหารคู่กับหลักธรรมาภิบาล (สุเมธ, 2552) เพื่อมีมิตรต่อกัน ร่วมใจในการทำงาน มุ่งสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร และไม่นำองค์กรไปสู่ปัญหา (สุนน, 2547; มาศโมฬี, 2552)

องค์การพยาบาล มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้น ขับเคลื่อนงานในหอผู้ป่วย สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์ที่ให้บริการผู้ป่วยตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป โครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก ต้องประสานงานร่วมกัน มุ่งสู่การพัฒนาให้บริการทางด้านสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทหน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน เอื้ออาทร สุภาพ เอาใจใส่ต่อบุคลากรและเป็นพี่เลี้ยง ตลอดจน ช่วยสอน ให้คำแนะนำปรึกษากับบุคลากร เป็นแบบอย่างที่ดีในการครองตน และปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ (สภาการพยาบาล, 2551; สำนักการพยาบาล, 2552) จากการศึกษาบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ที่พึงประสงค์ในทศวรรษหน้า (2551-2560) พบว่า ความมีน้ำใจ เอื้ออาทรและเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน เป็นบทบาทด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย (น้ำฝน, 2550) นอกจากนี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีบุคลิกภาพดี สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ท่าที่เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นคุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พึงประสงค์ในปี 2559 (ศุภรา, 2549)

ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีหน้าที่ดูแลทีมพยาบาลเพื่อให้การพยาบาลที่มีคุณภาพ ควรมีหลักกัลยาณมิตรในการบริหาร ดูแลบุคลากรด้วยใจ มีความเมตตาและร่วมใจทำงานไปด้วยกัน ซึ่งบางครั้งหัวหน้าหอผู้ป่วย ต้องทำบทบาทของพ่อแม่ พี่เลี้ยง และเพื่อน ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันที่ดี พัฒนาคุณภาพงาน กัลยาณมิตร เป็นหลักธรรมของผู้บริหารที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ซึ่งพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร (นิภา, พูลสุข, และปรกรณ์, 2554) หากในองค์กรที่ผู้บริหารขาดคุณธรรม ไม่มีความยุติธรรม การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะเป็นสาเหตุของความขัดแย้งในหน่วยงานได้ (สุมาลีและสุชาดา, 2551) จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม พบการศึกษาเกี่ยวกับกัลยาณมิตรในผู้บริหารหรือผู้นำในสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกัลยาณมิตร ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้รับการนิเทศสบายใจ มีขวัญกำลังใจ มุมานะในการทำงานให้สำเร็จ มีบรรยากาศของความสุข ร่วมกันทำงานเป็นทีม (สุนน, 2547;

วิไลรัตน์, 2547; วรภาสและนิพนธ์, 2550; สนธิชัย, 2554) ยังไม่พบการศึกษาความเป็นกัลยาณมิตรในผู้บริหารทางการแพทย์บาล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมด้านคุณธรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นการเพิ่มคุณค่าในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และวิชาชีพพยาบาล

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความเป็นกัลยาณมิตร และผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามประสบการณ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้

คำถามการวิจัย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเป็นกัลยาณมิตรต่อพยาบาลประจำการในด้านความน่ารัก น่าเคารพ น่ายกย่อง รู้จักพูดให้ได้ผล อุดหนุนต่อเรื่องที่กล่าว อธิบายเรื่องซับซ้อนได้ และไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสียอย่างไร
2. ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลดีอย่างไร

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่นของ พระพรหมคุณาภรณ์ (2555ก) คือ กัลยาณมิตรธรรม 7 ประการ ดังนี้ 1) น่ารัก (ปิโย) (endearing, lovable) หมายถึง ความเป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง ชวนให้อยากจะเข้าไปปรึกษา 2) น่าเคารพ (ครุ) (respectable, esteemable) หมายถึง ความประพฤติที่วางตนได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย 3) น่ายกย่อง (ภาวนิโย) (adorable, cultured) หมายถึง มีความรู้จริง เป็นผู้ฝึกฝนและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ควรนำมาเป็นแบบอย่าง ทำให้บุคคลที่อยู่ในความคุ้มครองดูแล หรือบุคคลที่มาศึกษาหาความรู้ ระลึกถึงด้วยความมั่นใจ และภาคภูมิใจ 4) รู้จักพูดให้ได้ผล (วัตตา) (being a counselor) หมายถึง พูดให้เกิดความสำเร็จ รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ โดยวิเคราะห์ให้ผู้ฟัง คำนึงถึงความรู้ ประสบการณ์ของผู้ฟัง ให้เกียรติผู้ฟัง ใช้ภาษาง่าย ๆ ชัดเจน อ้างอิงข้อมูลที่ถูกต้อง ให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาที่ดี 5) อุดหนุนต่อคำที่กล่าว (วจนิกขโม) (being a patient listener) หมายถึง ความพร้อมที่จะรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์หรือการถูกซักถามแม้ว่าจะเล็กลง น้อยๆ ตลอดจนคำสบประมาท และคำตักเตือน อุดหนุนฟังได้โดยไม่เบียดเบียน หรือเสียอารมณ์ 6) อธิบายเรื่องซับซ้อนได้ (คัมภีรญจะ กะถัง กัตตา) (able to deliver deep discourses or to treat profound subjects) หมายถึง การกล่าวชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่ยุ่งยากซับซ้อนให้เกิดความเข้าใจ และให้เรียนรู้ได้ 7) ไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสีย (โน จัฏฐาเน นิโยชะเย) (never exorting groundlessly; not leading on to a useless end) หมายถึง ไม่ชักนำสู่ความเสื่อมเสีย ส่งเสริมให้ทำแต่สิ่งที่ดี ชี้ช่องทางสนับสนุนให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลประจำการที่ทำงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้มี 7 แห่ง จำนวน 4,347 คน โรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้ตอนบน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลวิราษฎร์ และโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้ตอนล่าง 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลตรัง โรงพยาบาลหาดใหญ่ โรงพยาบาลยะลา และโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยนับถือพุทธศาสนา มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน อย่างน้อย 2 ปี เพื่อให้พยาบาลได้มีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าหอผู้ป่วยในมิติต่างๆ จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักของ เคิร์ก ได้ จำนวน 50 คน (Kirk, 1995) ซึ่งกำหนดว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 50-100 คน เป็นจำนวนที่เพียงพอที่จะอ้างอิงไปยังประชากรของงานวิจัยได้ และทำให้เกิดการกระจายข้อมูลแบบโค้งปกติ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มโรงพยาบาลด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ร้อยละ 50 ของโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ตอนบนและตอนล่าง ได้โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ตอนบน จำนวน 1 แห่ง และภาคใต้ตอนล่าง จำนวน 2 แห่ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล โดยการคำนวณตามสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ตอนบน จำนวน 20 คน และภาคใต้ตอนล่าง โรงพยาบาลละ 15 คน รวม 30 คน ทำการสุ่มอย่างง่ายแบบไม่คืนที่ตามคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบและเติมคำ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วย หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานในหอผู้ป่วยปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) โดยกำหนดคำถามตามกรอบแนวคิดความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามหลักดังนี้

1. จากประสบการณ์ที่ทำงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วย เหตุการณ์ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านมีความเป็นกัลยาณมิตรต่อท่าน (ความน่ารัก ความน่าเคารพ น่ายกย่อง รู้จักพูดให้ได้ผล อดทนต่อคำที่กล่าวอธิบายเรื่องซับซ้อนได้ และไม่ชักนำในทางเสื่อมเสีย) ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดประเด็นตัวอย่างสำหรับเป็นแนวทางในการให้ข้อมูล

2. ผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย

เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนด้านการบริหารการพยาบาล อย่างน้อย 5 ปี พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและเป็นคณะกรรมการจริยธรรม และอาจารย์พยาบาลที่เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการศึกษานำร่อง (pilot study) จำนวน 2 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถามและความเป็นไปได้ของการศึกษา

ผู้วิจัยเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2557 โดยทำหนังสือผ่านคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่เป็นแหล่งเก็บข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล หลังได้รับอนุมัติแล้ว ทำหนังสือถึงหัวหน้าพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาล

เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูล จากนั้นติดต่อผู้ประสานงานเพื่อชี้แจงรายละเอียดการเก็บข้อมูล ช่วยประสานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนัดวัน เวลา และสถานที่ ที่จะทำการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยพบกลุ่มตัวอย่างตามวัน เวลาที่นัดหมาย สร้างสัมพันธภาพ แนะนำตัวเอง และพินิจสิทธิ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างสมัครใจให้ข้อมูล ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ ขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างสัมภาษณ์ตามแนวคำถามที่กำหนด ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาประมาณ 45 นาที ถอดเทปหลังสัมภาษณ์เสร็จ และพิมพ์บันทึกข้อมูลทั้งหมด

การพินิจสิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการประเมินงานวิจัยด้านจริยธรรม คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในคนจากโรงพยาบาลที่เป็นแหล่งเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการชี้แจงรายละเอียดของงานวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้ และขออนุญาตทำการบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาความลับอย่างเคร่งครัด และจะทำลายเทปเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ในระหว่างสัมภาษณ์หากไม่พร้อมหรือไม่สะดวก กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์ปฏิเสธหรือถอนตัวจากการสัมภาษณ์ตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย โดยไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อกลุ่มตัวอย่างหรือหน่วยงาน ข้อมูลที่ได้จะถูกนำเสนอในภาพรวม และนำมาใช้เพื่อการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เป็นประเด็น (themes) และนำมาแจกแจงความถี่ ตามหลักการของ วอลซ์ สตรีกแลนด์ และเลนซ์ (Waltz, Strickland, & Lenz, 2005) โดยอ่านข้อความที่ได้จากการถอดเทปจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด เพื่อหาสาระสำคัญที่บ่งบอกถึงความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย จัดกลุ่มคำโดยดูจากคำ หรือข้อความที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน วิเคราะห์เนื้อหา ศึกษา พร้อมอ่านทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ จัดกลุ่มข้อมูลใหม่อีกครั้ง เพื่ออธิบายประสบการณ์ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ชัดเจน

ผลการวิจัย

การศึกษานี้ นำเสนอผลการศึกษาเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย และผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 จำนวน ร้อยละ ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (N=50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	48	96.0
ชาย	2	4.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
20 - 29	9	18.0
30 - 39	22	44.0
40 - 49	16	32.0
> 50	3	6.0
(Min = 24, Max = 54, M = 37.14, SD = 7.42)		
สถานภาพสมรส		
คู่	38	76.0
โสด	11	22.0
หม้าย	1	2.0
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	42	84.0
ปริญญาโท	8	16.0
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยในปัจจุบัน (ปี)		
2 - 5	20	40.0
6 - 10	12	24.0
> 10	18	36.0
(Min = 2, Max = 30, M = 9.36, SD = 6.87)		
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน		
หอผู้ป่วยใน	37	74.0
หน่วยงานอื่นๆ (ห้องผ่าตัด ห้องคลอด ห้องฉุกเฉิน)	9	18.0
หอผู้ป่วยนอก	4	8.0
ประสบการณ์การทำงานในหอผู้ป่วยปัจจุบัน		
1. ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการพัฒนาศมรรถนะบุคลากร		
มาก	33	66.0
ปานกลาง	15	30.0
น้อย	2	4.0
2. การได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน		
ทุกครั้ง	38	76.0
บางครั้ง	10	20.0
นานๆ ครั้ง	2	4.0
3. ความรู้สึกผูกพันต่อหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานอยู่		
มาก	38	76.0
ปานกลาง	12	24.0
น้อย	0	0
4. การทำงานร่วมกันเป็นทีมในหอผู้ป่วย		
มาก	35	70.0
ปานกลาง	15	30.0
น้อย	0	0

จากตาราง 1 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 96.0) อายุ 30-39 ปี จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 44.0) รองลงมา อายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 32.0) โดยมีอายุเฉลี่ย 37 ปี ($SD = 7.42$) ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 76.0) และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.0) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน มากกว่า 6 ปี (ร้อยละ 60.0) และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยใน (ร้อยละ 74.0) จากประสบการณ์การทำงานในหอผู้ป่วยปัจจุบัน ร้อยละ 66.0 ของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะบุคคล ได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง (ร้อยละ 76.0) กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่รู้สึกผูกพันกับที่ทำงาน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และมีความภาคภูมิใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 76.0, 70.0 และ 78.0 ตามลำดับ)

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย (N=50)

ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
กัลยาณมิตรด้านความน่ารัก		
1. เป็นกันเอง ไม่ทำตัวเป็นนาย	22	44.0
กัลยาณมิตรด้านความน่าเคารพ		
1. มีน้ำใจช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	42	84.0
2. ไม่ลำเอียง ตัดสินถูกผิดตามเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริง	31	62.0
3. เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	23	46.0
กัลยาณมิตรด้านความน่ายกย่อง		
1. หมั่นพัฒนาความรู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ	34	68.0
2. เก่งทางด้านวิชาการและการนำเสนอ	18	36.0
กัลยาณมิตรด้านรู้จักพูดให้ได้ผล		
1. พร้อมให้คำปรึกษา	35	70.0
2. แนะนำอธิบายให้แนวทาง	11	22.0
3. พูดตำหนิตักเตือนไม่ให้บ่อย	5	10.0
4. คิดแยกแยะผู้ฟังให้ดีก่อนพูด	2	4.0
กัลยาณมิตรด้านอดทนต่อคำที่กล่าว		
1. พร้อมรับฟังอย่างเข้าใจไม่ใช้อารมณ์	20	40.0
2. อดทนรับหน้าแทน	7	14.0
กัลยาณมิตรด้านอธิบายเรื่องซับซ้อนได้		
1. เรื่องยากๆ ก็อธิบายได้เข้าใจ เข้าใจง่าย	29	58.0
กัลยาณมิตรด้านไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสียส่งเสริมให้ทำสิ่งที่ดี		
1. แนะนำให้เป็นพยาบาลที่ดี	32	63.0
2. ส่งเสริมสนับสนุนให้ก้าวหน้า	14	28.0

ส่วนที่ 2 ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามประสบการณ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้ ประกอบด้วย 7 ประการ ดังตาราง 2 ดังนี้

1. ด้านความน่ารักของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า มี 1 ลักษณะ คือ เป็นกันเอง ไม่ทำตัวเป็นนาย (ร้อยละ 44.0) ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งได้บอกเล่าถึงลักษณะของความเป็นกันเองของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้งทำทางและคำพูด ว่า “...จะคุยอะไรกับหัวหน้า บอกได้เลย เป็นกันเองไม่ถือตัว แล้วไม่มีความเป็นนาย ไม่มีภาพของความเป็นนาย ถ้าจะคุยอะไรก็คุยได้เลย เช่น เจอก็คุยได้เลย แล้วก็คุยเรื่องนี้อยู่ เราจะเปลี่ยนเป็นคุยเรื่องอื่นก็คุยได้เลย ไม่ต้องว่าจะคุยกับพี่หรือต้องไปในห้อง ตรงนี้ก็สามารถคุยได้”

2. ด้านความน่าเคารพของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า มี 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 มีน้ำใจช่วยเหลือ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (ร้อยละ 84.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงความมีน้ำใจช่วยเหลือของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อพยาบาลประจำการเตือนร้อน ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...ตอนลูกของน้องป่วย admit หัวหน้าก็ให้ลาได้ ให้ลายาวได้เลย เพื่อดูแลลูกที่ป่วย ซึ่งคิดว่า เป็นจุดเล็กๆ ที่บางคนอาจจะมองไม่เห็น...”

2.2 ไม่ลำเอียง ตัดสินถูกผิดตามเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริง (ร้อยละ 62.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงความเป็นกลางของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้ามีความเป็นกลางเที่ยงตรง เหมือนมีปัญหาอะไร ท่านจะเคลียร์ให้คือวางตัวเป็นกลาง อย่างมีข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยและญาติ หัวหน้าจะเอามาพิจารณา และฟังเหตุผลว่าถูกผิด แต่ไม่ได้ว่าเรา ไม่ได้ว่าผู้ป่วยและญาติ หัวหน้าดูข้อมูลและสอบถามก่อน...”

2.3 เป็นแบบอย่างของคนดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (ร้อยละ 46.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงความ เป็นแบบอย่างที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้ามีความน่าเคารพ ทำตัวเป็นแบบอย่าง ท่านซื่อสัตย์มาก ตรงต่อเวลา วางตัวได้ดี วางตัวให้น่าเคารพ...”

3. ด้านความน่ายกย่องของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า มี 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 หมั่นพัฒนาความรู้ ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ (ร้อยละ 68.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงความเป็นคนน่ายกย่องของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้า ไปประชุมเสมอ จะนำความรู้มาแจ้งที่ประชุมด้วย อาจจะมีเอกสารมาด้วย ก็แจ้งที่ประชุมหรือนำมาติดบอร์ดเพื่อให้ความรู้...”

3.2 เก่งทางด้านวิชาการและการนำเสนอ (ร้อยละ 36.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นคนเก่ง มีความรู้ สามารถให้ข้อมูลได้ ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้า เก่งมาก อย่างงานด้านวิชาการ เวลามีการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาล หัวหน้าจะมีข้อมูลเอกสาร ใครมาของานอะไรให้ข้อมูลได้หมด การนำเสนองาน หัวหน้าก็เก่งวิชาการ การนำเสนองานหัวหน้าก็เก่ง...”

4. ด้านรู้จักพูดให้ได้ผลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า มี 4 ลักษณะดังนี้

4.1 พร้อมให้คำปรึกษา (ร้อยละ 70.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพร้อมให้คำปรึกษา ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ตลอดเวลา ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...เวลาทำงานเมื่อขอคำปรึกษากับหัวหน้าทุกอย่างก็คือ หัวหน้าเป็นผู้ใหญ่ที่ให้คำปรึกษาปัญหางานให้เราได้ดีมาก ให้คำปรึกษาเหมือนเป็นแม่คนที่สองของน้องค่ะ เพราะเราอาจจะทำงานที่นี้มานานแล้วทำมา 12 ปีอยู่มานานได้...”

4.2 แนะนำอภิปรายให้แนวทาง (ร้อยละ 22.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงการติดตามช่วยเหลือ

ของหัวหน้าหอผู้ป่วย หากพยาบาลประจำการไม่สามารถดำเนินงานได้เอง ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...งานของน้องก็เป็นตัวชีวิตของวอร์ด หัวหน้าก็ติดตามงานว่าส่งแล้วยัง ถ้าน้องทำไม่ได้ หัวหน้าจะแนะนำว่าทำอย่างไร มีสูตรให้คิด และคิดอย่างไร...”

4.3 พุดตำหนิตักเตือนไม่ให้บ่อย (ร้อยละ 10.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยจะพุดตำหนิตักเตือนโดยไม่ทำให้บ่อย เมื่อพยาบาลประจำการมีการกระทำผิด ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้ามีความใจเย็น หัวหน้าเจียบๆ เวลานั้นปฏิบัติงานไม่ดู แต่จะเรียกมาพุดตำหนิตักเตือนก็การวางตัว ท่านใจเย็น ไม่เอะอะ โวยวาย ไม่เสียงดังใส่ ไม่โวยวายใส่ พุดดี...”

4.4 คิดแยกแยะผู้ฟังให้ดีกว่าพุด (ร้อยละ 4.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้คำพุดที่คำนึงถึงความสามารถในการทำ ความเข้าใจของพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างกัน ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...เรื่องที่คุณก็จะแตกต่างกัน ระดับพี่อาวุโส งานที่หัวหน้าพุดให้ฟังจะเห็นภาพ จะเป็นขั้นเป็นตอน จะต้องทำอย่างนี้ หัวหน้าจะอธิบาย เหตุผลให้ฟังแต่ละรุ่น ลักษณะการพุดก็จะแตกต่างกัน ถ้าเป็นน้องอายุน้อยกว่า จะอธิบายแบบสั้นๆ ค่ะ...”

5. ด้านอดทนต่อคำที่กล่าวของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า มี 2 ลักษณะ ดังนี้

5.1 พร้อมรับฟังอย่างเข้าใจไม่ใช้อารมณ์ (ร้อยละ 40.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพร้อมรับฟังด้วยความเข้าใจพยาบาลประจำการ เปิดใจยอมรับไม่ใช้อารมณ์ ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้ารับฟังปัญหาของทุกคน และไม่แสดงสีหน้าอะไร รับฟังและถามด้วยว่าเพราะอะไรจึงเกิดปัญหานั้น หัวหน้าก็เข้าใจในเหตุการณ์ ไม่ได้ว่าอะไร แต่บอกว่าครั้งต่อไป ให้ระมัดระวังให้มากขึ้น...”

5.2 อดทนรับหน้าแทน (ร้อยละ 14.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความอดทนเพื่อรับผิดชอบเมื่อมีอุบัติการณ์เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...ความอดทนที่พี่หัวหน้าจะต้องเข้าพบคณะกรรมการความเสี่ยงของโรงพยาบาลก็เยอะนะค่ะ พี่หัวหน้าก็ต้องอดทนเยอะ เพราะว่าเราเป็นคนทำให้เกิดอุบัติการณ์ แต่หัวหน้าโดนสอบสวนด้วย...หัวหน้าก็ต้องไปเจอกรรมการคนใหญ่คนโตของโรงพยาบาลพร้อมกับเราด้วย หัวหน้าก็ต้องมาอดทนกับเหตุการณ์อุบัติการณ์เหล่านั้น...”

6. ด้านอธิบายเรื่องซับซ้อนได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า มี 1 ลักษณะ คือ เรื่องยากๆ ก็อธิบายได้ชัดเจนเข้าใจง่าย (ร้อยละ 58.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถอธิบายงานที่ยากให้เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...อย่างการดูแลผู้ป่วยแผลผ่าตัดทำให้เกิดแผลกดทับได้ หัวหน้าก็จะพาน้องๆ ไปดูผู้ป่วยที่เตียง และอธิบายว่า ผู้ป่วยลักษณะนี้มีอะไรบ้างที่มีโอกาสเกิดแผลกดทับได้ แล้วหัวหน้าก็ทำให้ดูว่า ผู้ป่วยแบบนี้เราจะทำอะไรให้ได้บ้าง อย่างเอาหมอนรองตรงไหน ให้ดูว่าโอกาสเกิดแผลกดทับตรงไหนได้บ้าง ทำให้ดู แล้วถ่ายรูปเก็บไว้ แล้วนำมาให้น้องๆ ดูว่าเราจะแก้ไขอย่างไร เวลาพี่น้องเข้ามา น้องก็สามารถอธิบายน้องๆ ต่อได้ว่า ผู้ป่วย แบบนี้จะดูแลอย่างไร...”

7. ด้านไม่ชักนำในทางเสื่อมเสีย ด้านไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสีย ส่งเสริมให้ทำแต่สิ่งที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า มี 2 ลักษณะ ดังนี้

7.1 แนะนำให้เป็นพยาบาลที่ดี (ร้อยละ 63.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยคอยส่งเสริมแนะนำพยาบาลประจำการให้ทำแต่สิ่งที่ดี ให้เป็นพยาบาลที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพและปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้าจะสอนการเข้าไปคุยกับผู้ป่วย การเคารพสิทธิของผู้ป่วย การให้เกียรติผู้ป่วย หัวหน้าพุดคุยให้ฟัง และสอนให้น้องไปปฏิบัติ ตัวหัวหน้าเอง

ก็ปฏิบัติเช่นนั้น เหมือนที่สอนเรา...”

7.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้หัวหน้า (ร้อยละ 28.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งเสริมสนับสนุนพยาบาลประจำการให้มีความก้าวหน้าในงานเสมอ ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้าก็จะส่งอบรมเฉพาะทางเสมอ ในวอร์ดน้องมีพยาบาลเฉพาะทางครึ่งวอร์ดแล้ว หัวหน้าจะส่งเสริมให้เรียนต่อเฉพาะทางให้มากขึ้น ให้ไปสอบคะ โดยหัวหน้าจะถามความสมัครใจของน้องก่อน แล้วก็ส่งน้องไปเรียน...”

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย (N=50)

ผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกคนทำงานมีความสุข ช่วยเหลือกัน	13	26.0
2. คนและงานได้รับการพัฒนา	12	24.0
3. จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงาน	8	16.0
4. เรียนรู้ร่วมกันและรับฟังซึ่งกันและกัน	7	14.0
5. บุคลากรรู้สึกมีที่พึ่งเมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้ง	5	10.0

ส่วนที่ 3 ผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย 5 ลักษณะ ดังตาราง 3 ดังนี้

1. ทุกคนทำงานมีความสุข ช่วยเหลือกัน (ร้อยละ 26.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วย ประพฤติดี รักษาความเป็นกลางช่วยกันทำงาน ทำให้มีความสุขในการทำงาน ดังบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...ทำงานแล้วสบายใจ ทำงานก็มีความสุข ประทับใจหัวหน้าจากคำพูด จากนิสัยของหัวหน้า ให้ความเคารพหัวหน้า หัวหน้าเป็นคนดี ไม่มีจุกจิก ทำงานด้วยความสบายใจ หัวหน้าดี หน่วยงานก็มีความสุข ก็ช่วยเหลือกันทำงาน มีอะไรก็เสียสละกัน อย่างงานไม่เสร็จหัวหน้าก็เสียสละเวลา อยู่ทำงานจนเสร็จ เวลายุ่ง หัวหน้าก็มาช่วยน้องๆ หัวหน้ามีน้ำใจ...”

2. คนและงานได้รับการพัฒนา (ร้อยละ 24.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมการพัฒนาของบุคลากรซึ่งเป็นผลดีต่อหน่วยงานด้วย ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้าส่งน้องๆ ในวอร์ดไปอบรม เช่น ไปอบรมทำวิจัยหัวหน้าสนับสนุนให้ทำงานวิจัยเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อเลื่อนระดับของสายงาน หัวหน้ามองถึงอนาคตในการทำงานของน้องๆ ซึ่งถ้าได้ไปอบรม อย่างอบรมก็ดีต่อตนเอง ดีต่อหน่วยงาน...”

3. จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงาน (ร้อยละ 16.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงความเป็นกันเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้อยากมาทำงาน ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้าเป็นกันเองกับน้อง สามารถพูดหยอกล้อ พูดเล่น พูดตลกได้ ไม่ทำให้เรารู้สึกเกร็ง พี่หัวหน้าของน้อง สามารถพูดหยอกล้อได้ เวลาขึ้นมาปฏิบัติงานกับหัวหน้า หัวหน้ามีความเป็นกันเอง ก็จะไม่เครียด อยากขึ้นมาปฏิบัติงานในหน่วยงาน หัวหน้าแบบนี้คะ เจ้าหน้าที่ที่ก๊ออยากปฏิบัติงานที่นี่ คงไม่มีใครอยากย้ายออกนะคะ ถ้าหัวหน้ามีความเป็นกันเอง...”

4. เรียนรู้ร่วมกันและรับฟังซึ่งกันและกัน (ร้อยละ 14.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยรับฟังและสามารถเสนอแนะกันได้ เกิดการเรียนรู้ ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...หัวหน้ารับฟัง อุดหนุนฟัง ก็เกิดผลดีค่ะ และการรับฟังก็จะเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับน้องๆ ค่ะ หน่วยงาน ก็ได้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทุกคนรับฟังกัน เสนอแนะกันด้วยความเต็มใจ...”

5. บุคลากรรู้สึกมีที่พึ่งเมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้ง (ร้อยละ 10.0) กลุ่มตัวอย่างบอกเล่าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยช่วยลดความขัดแย้งอย่างมีเหตุผล ดังคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งว่า “...สำหรับหน่วยงานผมเอง ด้วยความที่หัวหน้าเป็นคนใจเย็น หัวหน้าสอบถามข้อมูลก่อนว่า เกิดอะไรขึ้น ทำให้การแก้ปัญหาคล่องไปได้ด้วยดี รู้สึกมีที่พึ่งพาได้อุ่นใจ เมื่อมีหัวหน้าช่วยแก้ไขปัญหาคือขัดแย้งกับแพทย์ ในเรื่องคำสั่งการรักษาของแพทย์ มีการลดการขัดแย้งไปได้ในระดับหนึ่ง มีหัวหน้าคอยไกล่เกลี่ย...”

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ความเป็นกัลยาณมิตรด้านความน่ารัก

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความน่ารัก เพียงลักษณะเดียว คือ เป็นกันเอง ไม่ทำตัวเป็นนาย (ร้อยละ 44.0) เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ต้องเรียนรู้ร่วมกันในการทำงานคุณภาพ ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความเป็นกันเอง จูงใจให้พยาบาลทำงานได้ภายใต้บรรยากาศของการทำงานที่สร้างสรรค์ ส่งผลในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล (สำนักการพยาบาล, 2552) สอดคล้องกับการศึกษาของ อุไร (2555) ในการทำงานโดยใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ภาควิชาพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยพูดจาไม่เป็นทางการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นกันเอง ซึ่งเป็นคุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้ที่พึงประสงค์ในปี 2559 จะต้องแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเท่าที่เป็นมิตร จริงใจเปิดเผยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส (ศุภรา, 2549) ความน่ารักนั้นเป็นคุณลักษณะของกัลยาณมิตรที่ทำให้คนที่อยู่ร่วมกันเสมือนญาติพี่น้อง ให้ความเป็นกันเองกับผู้คบหา (พระพรหมคุณาภรณ์, 2555ข)

2. ความเป็นกัลยาณมิตรด้านความน่าเคารพ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความน่าเคารพ คือ ร้อยละ 84.0 มีน้ำใจช่วยเหลือ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ร้อยละ 62.0 ไม่ลำเอียงตัดสินถูกผิดตามเหตุผลและข้อมูลที่เป็นจริง และร้อยละ 46.0 เป็นแบบอย่างของคนดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีพฤติกรรมตามจริยธรรมวิชาชีพให้ความเมตตา กรุณา มีความเอื้ออาทรต่อบุคลากร เป็นตัวอย่างที่ดีในการครองตน และสร้างบรรยากาศเอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมจริยธรรมของบุคลากร (สภาพยาบาล, 2551) เป็นบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ที่พึงประสงค์ในทศวรรษหน้า (2551-2560) ซึ่งต้องมีความเอื้ออาทรเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการบริหารจัดการความขัดแย้งตามสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์ ตรวจสอบได้ (น้ำฝน, 2550) สอดคล้องกับการศึกษาในหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ ภาควิชา หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสร้างบรรยากาศจริยธรรมในสถานที่ทำงานด้านความยุติธรรมในระดับสูง (พิลาศลักษณ์, 2556) ส่วนการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความซื่อสัตย์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นภาวะผู้นำตามแนวพุทธของหัวหน้าหอผู้ป่วย (นิตยาและอารีวรรณ, 2551)

3. ความเป็นกัลยาณมิตรด้านความน่ายกย่อง

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความ

น่ายกย่อง คือ ร้อยละ 68.0 หมั่นพัฒนาความรู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ และ ร้อยละ 36 เก่งทางด้านวิชาการและการนำเสนอ อธิบายได้ว่า ปัจจุบันการตรวจเยี่ยมมาตรฐานคุณภาพในการทำงานจากสำนักการพยาบาลและสภาการพยาบาลมีความสำคัญ ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วย จึงต้องพัฒนาตนเอง เข้าร่วมประชุมอบรมในด้านวิชาการ เพื่อพัฒนาความรู้ พัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล นำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดสู่บุคลากร (สำนักการพยาบาล, 2552) นอกจากนี้ ความรู้และความสามารถในการทำวิจัย เป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเป็นผู้เชี่ยวชาญงานการพยาบาล (ทัศนีย์และยุพิน, 2552) สอดคล้องกับการศึกษาของ พิลาศลักษณ์ (2556) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้ บริหารงานบุคคลตามหลักสัปปุริสธรรม มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้ทันสถานการณ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ผู้บริหารราชการแนวใหม่จะต้องพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอและมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อสร้างองค์การเรียนรู้ในหน่วยงาน นำสู่การพัฒนางาน (วิจารณ์, 2548)

4. ความเป็นกัลยาณมิตรด้านรู้จักพูดให้ได้ผล

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านรู้จักพูดให้ได้ผล คือ ร้อยละ 70.0 มีความพร้อมให้คำปรึกษากับพยาบาลประจำการ และร้อยละ 22.0 แนะนำอธิบายให้แนวทาง เนื่องจากการให้คำปรึกษา การสอน และการแนะนำเป็นบทบาทหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการนิเทศงานผู้ใต้บังคับบัญชา (สำนักการพยาบาล, 2552) ให้การนิเทศโดยให้ความสำคัญกับผู้รับการนิเทศคอยให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกระหว่างการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้ผู้รับการนิเทศเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (เมตตา, 2550; รัชนิกุล, 2552) และจากการศึกษารังนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 76 ได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้าเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ตาราง 1) สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ (2553) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ มีพฤติกรรมจริยธรรมในการให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นลักษณะภาวะผู้นำตามแนวพุทธของหัวหน้าหอผู้ป่วยในให้ความสำคัญกับการสอน โดยสอนด้วยความรักและเป็นห่วง แม้จะต้องสอนหลายครั้งเพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาในงาน (นิตยาและอารีวรรณ, 2551) นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการจำนวนน้อย ระบุว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยพูดตำหนิตักเตือนไม่ให้บ่อย (ร้อยละ 10.0) และคิดแยกแยะผู้ฟังให้ดีกว่าก่อนพูด (ร้อยละ 4) แสดงว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้พยาบาลประจำการปรับปรุงงานยังมีน้อย สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมการณ์เทศของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของตนเองและพยาบาลประจำการ พบว่า ในด้านการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (มนัสสินธ์, 2553) และจากการศึกษาของ เมตตา (2550) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย ร้อยละ 63.5 มีความรู้เกี่ยวกับการนิเทศการพยาบาลในระดับต่ำ แม้ว่าการนิเทศจะเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงาน

5. ความเป็นกัลยาณมิตรด้านอดทนต่อคำที่กล่าว

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความอดทนต่อคำที่กล่าว คือ ร้อยละ 40.0 พร้อมรับฟังอย่างเข้าใจไม่ใช้อารมณ์ สอดคล้องกับการศึกษาประสบการณ์ภาวะผู้นำตามแนวพุทธของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ความอดทนอย่างมากเพื่อเผชิญปัญหา เหตุการณ์ต่าง ๆ รู้จักอดทนที่จะควบคุมอารมณ์ รู้จักอดทนไม่โต้ตอบ ไม่แสดงอารมณ์โกรธ (นิตยาและอารีวรรณ, 2551) และกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่ง (ร้อยละ 14.0) ระบุว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย อดทนรับหน้าแทนโดยพร้อมรับฟังคำกล่าวตำหนิ คำสอบสวน คำกล่าวตักเตือนเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในหน่วยงานของตน

ซึ่งในฐานะที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย จะต้องมีส่วนในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย ทบทวนเหตุการณ์และหาแนวทางแก้ไข เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (สำนักการพยาบาล, 2552) แสดงให้เห็นถึง มีความพร้อมที่จะเสียสละได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นคุณธรรมจริยธรรม ที่ถูกปลูกฝังมาในจิตวิญญาณของพยาบาล (พัชนี, 2556)

6. ความเป็นกัลยาณมิตรด้านอธิบายเรื่องซับซ้อนได้

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 58.0) รับรู้ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านอธิบายเรื่องซับซ้อนได้ โดยได้รับการอธิบายหลายรูปแบบ เพื่อเกิดการเรียนรู้นำไปใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการของผู้รับบริการในเทศที่มีผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้ป่วยเฉพาะสาขา (ผ่องศรี พรทิพย์ และกรรณิกา, 2556) จากการศึกษาใน หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์ในหอผู้ป่วยมานาน กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60 ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยในปัจจุบันมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปี (ตาราง 1) จึงสามารถอธิบายให้พยาบาลประจำการเข้าใจได้ง่าย ซึ่งผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญงานการพยาบาล มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน และเป็นที่ปรึกษาในการให้บริการพยาบาลที่มีความซับซ้อนยุ่งยากได้ (สำนักการพยาบาล, 2552)

7. ความเป็นกัลยาณมิตรด้านไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสีย ส่งเสริมให้ทำแต่สิ่งที่ดี

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 63.0 รับรู้ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านไม่ชักนำไปในทางเสื่อมเสีย ส่งเสริมให้ทำแต่สิ่งที่ดี คือ แนะนำให้เป็นพยาบาลที่ดี เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมุ่งมั่นจริงจังในการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมจริยธรรมของบุคลากร เพื่อปลูกฝังพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาล (สภาการพยาบาล, 2551) สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ (2553) พบว่า พยาบาลผู้ได้บังคับบัญชาในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้ รับรู้พฤติกรรมจริยธรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้การสนับสนุนในการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง เพื่อให้การดูแลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 14.0 รับรู้ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ ส่งเสริมสนับสนุนให้ก้าวหน้า อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทหน้าที่ตามที่สำนักการพยาบาลกำหนดเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ โดยให้การสนับสนุนบุคลากรในการศึกษาหาความรู้ และทำวิจัยเพื่อปรับปรุงคุณภาพในหน่วยงาน (สำนักการพยาบาล, 2552) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยสนับสนุนส่งไปอบรมและศึกษาต่อเนื่อง (ทัศนีย์และยุพิน, 2552) และจากการศึกษาค้นคว้า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 66 รับรู้ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในระดับมาก (ตาราง 1) สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยาและอารีวรรณ (2551) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำตามแนวพุทธ ดูแลผู้ได้บังคับบัญชาโดยให้ใจ ให้ความสำคัญมากกับการเปิดโอกาสผู้ได้บังคับบัญชาได้พัฒนาตนเอง

ผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลต่อผู้ได้บังคับบัญชาและการพัฒนางาน ผลดีต่อพยาบาลซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชา ทุกคนมีความสุขในการทำงาน ช่วยเหลือกัน (ร้อยละ 26) และรู้สึกมีที่พึ่งเมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้ง (ร้อยละ 10) ผลจากการศึกษาค้นคว้า ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 70 รับรู้การทำงานร่วมกันเป็นทีมในหอผู้ป่วยในระดับมาก (ตาราง 1) อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการพัฒนางาน มีความเอื้ออาทรเป็นที่พึ่งได้ (สภาการพยาบาล, 2551) และช่วยเจรจาต่อรอง ประสานและแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งเพื่อ

ให้เกิดความร่วมมือกันในหน่วยงาน (สำนักการพยาบาล, 2552) ทั้งนี้ การได้รับความช่วยเหลือกันในการทำงานหรือช่วยแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญ ซึ่งจากการศึกษาของ ลักษมี และยุพิน (2555) พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และจากการศึกษาบรรยากาศในการทำงานของพยาบาลพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขและความคิดคงอยู่ในวิชาชีพพยาบาล (ศิริพร และคณะ, 2555) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาในความเป็นกัลยาณมิตรของผู้ประเมินของสถานศึกษาพบว่า ทำให้มีบรรยากาศความสุข สบายใจ และได้ประโยชน์จากการให้คำแนะนำของผู้ประเมิน (วิไลรัตน์, 2547)

ผลดีของความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการพัฒนางาน กลุ่มตัวอย่าง ระบุว่า คนและงานได้รับการพัฒนา (ร้อยละ 24) และเรียนรู้ร่วมกัน รับฟังซึ่งกันและกัน (ร้อยละ 14) เนื่องจากบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ช่วยผลักดันให้ทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน สร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการพัฒนาในทางที่ดี (สำนักการพยาบาล, 2552) และจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 66.0) มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในระดับสูง (ตาราง 1) สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรเพ็ญ (2555) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย ค้นหาข้อมูลและนำวิชาการใหม่ๆ และดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งเป็นบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ที่พึงประสงค์ในทศวรรษหน้า (2551-2560) ในการสร้างบรรยากาศหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง (น้ำฝน, 2550)

นอกจากนี้ ผลดีในด้านการพัฒนางานยังพบว่า จูงใจให้ผู้ปฏิบัติมีความตั้งใจในการทำงาน (ร้อยละ 16) เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการสร้างแรงจูงใจ และสร้างสรรบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล (สำนักการพยาบาล, 2552) และจากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า ร้อยละ 76 กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกผูกพันต่อหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ตาราง 1) สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนันทา (2556) พบว่า บรรยากาศที่มีความเอื้ออาทร บุคลากรจะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท และเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ทั้งนี้ กัลยาณมิตรเป็นหลักธรรมที่มีความเอื้ออาทรต่อกันสอดคล้องกับการบริหารเพื่อครองตนและครองคน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ (วรภาสและนิพนธ์, 2550)

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารทางการพยาบาล ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาพฤติกรรมความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยเฉพาะการรู้จักพูดให้ได้ผลในการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการพัฒนาปรับปรุงงานของตน
2. ควรมีการวิจัยสร้างแบบประเมินความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย และศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วย

บรรณานุกรม

- จันทร์เพ็ญ พิมพ์ลา. (2555). *การพัฒนากรอบสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลลำพูน*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ทัศนีย์ จุลอดุง, และยุพิน อังสุโรจน์. (2552). การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารสภาการพยาบาล*, 24(4), 43-55.
- นิตยา ปรีชายุทธ, และอารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2551). ประสบการณ์ภาวะผู้นำตามแนวพุทธของหัวหน้าหอผู้ป่วย. *วารสารการพยาบาลและสุขภาพ*, 2(1), 52-65.
- นิภา อำไพวรรณ, พูลสุข หิงคานนท์, และปกรณ์ ประจันบาน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก. *วารสารการพยาบาลและสุขภาพ*, 5(3), 65-66.
- น้ำฝน โดมกลาง. (2550). *บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ที่พึงประสงค์ในทศวรรษหน้า (2551-2560)*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ผ่องศรี สุพรรณพ่ายพิ พรทิพย์ สุขอดิษฐ์ และกรรณิกา อำพน. (2556). การพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระปกเกล้า. *การพยาบาลและการศึกษา*, 6(1), 12-26.
- พัชนี สมกำลัง. (2556). *จิตวิญญาณของผู้นำทางการพยาบาล*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์, (ป.อ. ปยุตโต). (2555ก). *พระพุทธธรรมฉบับปรับขยาย* (พิมพ์ครั้งที่ 32). กรุงเทพมหานคร: มหาวชิราลงกร.
- พระพรหมคุณาภรณ์, (ป.อ. ปยุตโต). (2555ข). *ธรรมานุชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 140). กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พรินต์ติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- พิลาสลักษณ์ หนูดำ. (2556). *การบริหารงานบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามหลักสัปปริสธรรมและบรรยากาศจริยธรรมในสถานที่ทำงานตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- มนัสสินธุ์ บุญยรรพ. (2553). พฤติกรรมการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของตนเองและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลลำปาง. *วารสารกองการพยาบาล*, 37(3), 64-78.
- มาศโมฬี จิตวิริยธรรม. (2552). *คุณธรรมที่ส่งเสริมการเป็นกัลยาณมิตรของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- เมตตา สุขวิทยาภรณ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการนิเทศของผู้นิเทศการพยาบาลกับการปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัย - ธรรมมาธิราช, นครสวรรค์.

- รัชนิกุล ภัททิยากุล. (2552). การนิเทศการพยาบาลบนพื้นฐานหลักพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน ภาคใต้. สารนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ลักษมี สุดดี และยุพิน อังสุโรจน์. (2555). แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์กร กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง, วารสารเกื้อการุณย์, 19(2), 42-59.
- วรภาส ประสมสุข และนิพนธ์ กินางศ์. (2550). หลักการบริหารการศึกษาแนวพุทธ. วารสารศึกษาศาสตร์, 18(2), 63-83.
- วิจารณ์ พาณิช. (2548). การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. ค้นจาก http://www.opdc.go.th/oldweb/Knowledge/File_download/1097206195-1.pdf
- วิไลรัตน์ พงกษากิริมย์. (2547). ความเป็นกัลยาณมิตรของผู้ประเมินภายนอกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ศุภรา อภิภูณานนท์. (2549). คุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พึงประสงค์ในปี พ.ศ. 2559. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริพร จิรวัดน์กุล, ประณีต ส่งวัฒนา, สมพร รุ่งเรืองกล, วารุณี ฟองแก้ว, วรณี เตียวอัครเศ, ศิริอร สินธุ, และนันทพันธ์ ชินล้ำประเสริฐ. (2555). ความสุขกับความคิดคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลไทย. วารสารสมาการพยาบาล, 27(4), 26-42.
- ศิริวรรณ เมืองประเสริฐ. (2553). พฤติกรรมจริยธรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้และประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลผู้ได้บังคับบัญชาในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สนธิชัย ระเบียบศรี. (2554). ศึกษาคุณลักษณะผู้นำแบบกัลยาณมิตรของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนเครือข่าย 58 สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางกอกน้อย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมาการพยาบาล. (2551). แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (ฉบับปรับปรุง) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฑทอง.
- สุนันทา ระวีวรรณ. (2556). บรรยากาสื่ออาหารในสถานที่ทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้. สารนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สุนน อมรวิวัฒน์. (2547). กัลยาณมิตร นิเทศสำหรับผู้บริหารกลยุทธ์ในการนิเทศเพื่อสร้างโรงเรียนให้เข้มแข็ง. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สุมาลี ยุทธวรวิทย์, และสุชาติ รัชชกุล. (2551). ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการจัดการความขัดแย้งในการทำงาน. วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 20(2), 106-107.

- สุขเมธ แสงนันทนวล. (2552). *ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: ส.เจริญการพิมพ์.
- สำนักงานพยาบาล. (2552). *รายงานการวิจัย เรื่อง ระบบบริหารงานบริการพยาบาลที่พึงประสงค์*. นนทบุรี: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- อุไร จั๋งโล่ง. (2555). *การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- Kirk, E. (1995). *Experimental design: Procedures the behavioral sciences* (3rd ed). London: Brooks/Cole Publishing Company.
- Waltz, C. F., Strickland, O. L., & Lenz, E. R. (2005). *Measurement in nursing and health research* (3rd ed.). New York: Springer Publishing Company.

Kalyanamitta of Head Nurses Experienced by Staff Nurses in Regional Hospitals, Southern Thailand

Donnita Pansuwan* Angsuma Apichato** Nongnut Boonyoung***

Abstract

This descriptive research aimed to explore Kalyanamitta of head nurses as experienced by registered nurses in tertiary hospitals in southern Thailand. The sample comprised 50 registered nurses who had worked with his/her head nurses for at least two years and were selected by purposive sampling. The research instrument was an interview using open-ended questions that was developed by the researcher based on the concept of Kalyanamitta in Buddhism. The research instrument was tested for its validity by three experts. Data were analyzed by the technique of content analysis.

The results showed that Kalyanamitta of head nurses as experienced by registered nurses included the following dimensions: (1) endearing dimension means being friendly, not being like a big boss; (2) respectfulness dimension means kind consideration for both working issues and personal issues, being an un-biased person, making decisions based on rationale and fact, being a good person both when working and in personal life and being a role model for both working issues and personal issues; (3) adorable dimension means diligence in seeking knowledge and transferring that knowledge into practice, being knowledgeable in person and in presentation; (4) being a counselor dimension means promptly giving consultation, giving it sincerely and using kind words even when making criticism, avoiding causing embarrassment, thinking and identifying with the listener before speaking; (5) being a patient listener dimension means being an attentive-listening person without any temptation, being patient and acting as an advocate; (6) able to deliver deep discourse issues dimension means being able to give a clear and understandable explanation, and (7) not leading to a disgraceful way but promoting to do a good thing dimension means giving some advice to be a good nurse, providing support for any promotion. For the

* Graduate Student, Faculty of Nursing, Prince of Songkla University, Songkhla, Thailand.

** Assistant Professor, Faculty of Nursing, Prince of Songkhla University, Songkhla, Thailand.

*** Associate Professor, PhD, Faculty of Nursing, Prince of Songkhla University, Songkhla, Thailand.

outcomes of Kalyanamitta the themes were as follows: (1) everybody works happily and helps each other, (2) staff and the nursing system get development, (3) staff are motivated to be committed to their work, (4) learning together and listening to each other, and (5) staff learn that they have a resourceful person when facing any problem or conflict.

The results of this study will be used as guidelines for promoting a happy work-climate in wards or units for enhancing the relationship between head nurses and registered nurses. In addition, this result suggests for enhancing head nurse's communication skill can lead to the improvement of nursing practices.

Keywords: kalyanamitta; head nurses

