



คุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ของสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน

Desirable Characteristics of Nursing Graduates
for Private Health Service Systemsสุวรรณ วุฒิธรณิ¹, จิราพร วัฒนศิริสิน¹, กนกวรรณ ศิลปกรรมพิเศษ²Suwanna Vudhironarit¹, Jiraporn Wattanasrisin¹, Kanokwan Silapakumpises²¹คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ²คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต¹Faculty of Nursing, University of the Thai Chamber of Commerce²Faculty of Nursing, Kasem Bundit University

Corresponding author: Jiraporn Wattanasrisin; Email: drpook47@yahoo.com

Received: October 12, 2024 Revised: November 20, 2024 Accepted: November 27, 2024

บทคัดย่อ

ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลของภาครัฐในปัจจุบันส่งผลให้ผู้รับบริการสนใจเข้ารับบริการภาคเอกชนมากขึ้น การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ของสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชนครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ในสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) และ Snow ball ผู้ให้ข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย 11 คน พยาบาลปฏิบัติการ 11 คน ผู้ปฏิบัติงานร่วมสหวิชาชีพ 10 คน และผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล คือ ผู้บริหารโรงพยาบาล 2 คน ผู้บริหารการพยาบาล 7 คน และผู้ป่วยที่มาใช้บริการ 9 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า สถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชนต้องการบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 ด้าน ดังนี้ 1. ความรู้และทักษะด้านวิชาการ แบ่งเป็น 6 ประเด็น คือ 1) ภาษาต่างประเทศ 2) การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีและการจัดการข้อมูล 3) การติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องมือที่หลากหลายและทันสมัย 4) กฎหมายทั่วไปและกฎหมายวิชาชีพ 5) การเป็นผู้ประกอบการ 6) ทักษะภาวะผู้นำ 2. ทักษะด้านสังคม แบ่งเป็น 8 ประเด็น คือ 1) การสื่อสารพหุวัฒนธรรม 2) การทำงานเป็นทีม 3) ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ 4) ความยืดหยุ่นและความคิดสร้างสรรค์ 5) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 6) ความฉลาดทางอารมณ์ 7) บุคลิกภาพที่สง่างาม มีคุณธรรมจริยธรรม 8) การเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 3. ทักษะปฏิบัติเชิงวิชาชีพ แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1) การปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐาน 2) การปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะด้านตามความเชี่ยวชาญ ดังนั้น สถาบันการศึกษาพยาบาลที่มีเป้าหมายการผลิตพยาบาลเพื่อการปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพภาคเอกชน จึงควรพัฒนาบัณฑิตพยาบาลให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าว

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์; บัณฑิตพยาบาล; บริการสุขภาพภาคเอกชน



Desirable Characteristics of Nursing Graduates for Private Health Service Systems

Suwanna Vudhironarit¹, Jiraporn Wattanasrisin¹, Kanokwan Silapakumpises²

¹Faculty of Nursing, University of the Thai Chamber of Commerce

²Faculty of Nursing, Kasem Bundit University

Corresponding author: Jiraporn Wattanasrisin; Email: drpook47@yahoo.com

Received: October 12, 2024 **Revised:** November 20, 2024 **Accepted:** November 27, 2024

Keywords: desirable characteristics; graduated nurses; private health services

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันประเทศไทยมีพยาบาลวิชาชีพ ประมาณ 2.1 แสนคนปฏิบัติงานให้บริการสุขภาพ (healthcare service) ทั้งภาครัฐทุกสังกัดและเอกชน และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ในปี พ.ศ.2567 ประเทศไทยควรมีพยาบาลวิชาชีพต่อประชากรในอัตราส่วน 1:250 ประชากร หรือควรมีพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานให้บริการสุขภาพของประเทศอย่างน้อย 2.6 แสนคน แม้ว่าตลอดระยะเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมารัฐบาลได้ลงทุนผลิตพยาบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้อัตราส่วนพยาบาลต่อประชากรในภาพรวมของประเทศดีขึ้นเป็นลำดับ จากที่ในปี พ.ศ. 2522 มีพยาบาล 1:2,600 ประชากร และในปี พ.ศ. 2566 มีพยาบาล 1:310 ประชากร ซึ่งก็ยังคงอยู่ในสภาวะขาดแคลนพยาบาล สภาการพยาบาลได้เน้นย้ำว่าประเด็นการขาดแคลนพยาบาลไม่ใช่ปัญหาเฉพาะวิชาชีพเท่านั้น แต่เป็นปัญหาของระบบสุขภาพและการพัฒนาสุขภาพของประชาชนของประเทศ ผู้กำหนดนโยบายด้านสุขภาพจึงควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในการผลิต พัฒนา และธำรงรักษาพยาบาลไว้ในระบบสุขภาพ รวมทั้งการรับพยาบาลใหม่เข้าทำงานเพื่อให้ประเทศมีกำลังคนพยาบาลที่มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนในจำนวนที่เพียงพอ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งนี้ โดยมีแรงจูงใจที่เพียงพอทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมให้อุตสาหกรรม และมีความปลอดภัยในการทำงานอีกด้วย อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยสูงอายุและผู้ป่วยเรื้อรัง การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทำให้โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เกิดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย องค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงต้องเร่งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยเฉพาะการปรับตัวสู่โลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นพยาบาลต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์และพัฒนาตนให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพผ่านระบบดิจิทัล (digital health literacy) ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น¹⁻² ทำให้มีการสูญเสียพยาบาลออกจากระบบอย่างต่อเนื่องจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน ประชาชนจึงเรียกร้องบริการสุขภาพที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น และหันมาใช้บริการภาคเอกชนเพิ่มขึ้น จนเริ่มมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ รวมถึงการต้อนรับของโรงพยาบาลเอกชนในระดับที่มากขึ้น จากการสื่อสารแบบปากต่อปาก ได้แก่ การต้อนรับของพนักงาน การบริการชำระเงิน การดูแลห้องพักรักษาผู้ป่วย การบริการของแพทย์ การเข้าพักรักษาในโรงพยาบาล และการบริการด้านอาหารของโรงพยาบาลเอกชน³⁻⁴

ผลการศึกษาผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแสดงถึงความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องคุณภาพของการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และมีความผิดพลาดที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปรียบเทียบค่ารักษาพยาบาลกับคุณภาพที่ได้รับ และเกิดความพึงพอใจรับรู้ได้ถึงความเหมาะสมจนเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งยังแนะนำให้คนในครอบครัวหรือเพื่อนมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้นอีกด้วย จะเห็นได้ว่าในปี 2559 มีผู้ใช้บริการเป็นผู้ป่วยนอก 58.8 ล้านครั้ง ผู้ป่วยใน 2.8 ล้านครั้ง และในปี 2565 มีผู้รับบริการเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 216.7 ล้านครั้ง และเป็นผู้ป่วยในจำนวน 5.11 ล้านครั้ง นับว่าเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก และยังพบว่าทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ปี 2565 เพิ่มขึ้นจากปี 2564 ถึงร้อยละ 14%⁶ ซึ่งข้อมูลผลประกอบกิจการในรอบปี 2565 มีผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ ทั้งสิ้น 60.8 ล้านราย ในจำนวนนี้เป็นผู้ป่วยใน 2.3 ล้านราย เป็นชาวไทย 2.2 ล้านราย ชาวต่างชาติ 1 ล้านราย ส่วนผู้ป่วยนอกมีจำนวน 58.5 ล้านราย เป็นชาวไทย 53.4 ล้านราย ชาวต่างชาติ 5.1 ล้านราย โดยผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกที่เข้ารับบริการเฉลี่ยประมาณ 152,000 รายต่อแห่ง⁷ ในขณะที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (medical hub) ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (medical tourism) เติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนต่างเร่งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล⁸ นอกจากนี้ประเทศไทยมีจำนวนสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง



มาตรฐาน JCI (Joint Commission International) จำนวนมากที่สุดในภูมิภาคอาเซียนกว่า 60 แห่ง (ทั่วประเทศ) และได้รับการประเมินคะแนน MTI (Medical Tourism Index) อยู่ที่อันดับ 5 ของโลก สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่กลุ่มผู้ป่วยชาวต่างชาติมากขึ้นแต่การให้บริการภาคเอกชนก็ยังขาดบุคลากรสายการพยาบาล ทำให้โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่มีความต้องการพยาบาลมากขึ้นและจัดอัตราค่าจ้างพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยตามมาตรฐานบริการพยาบาลสากลเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพจาก JCI ดังกล่าว⁹ จะเห็นได้ว่าการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนเป็นที่สนใจจากประชาชนเพิ่มมากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของโรงพยาบาลเอกชน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐ และเอกชนต้องการคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่เหมือนกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และมีความสอดคล้องกับสมรรถนะของบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ตามที่สภาการพยาบาลกำหนดไว้ แต่ด้วยจำนวนของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐมีปริมาณมากกว่าและมีการขาดแคลนพยาบาลในอัตราส่วนที่มากกว่าโรงพยาบาลเอกชน จึงทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการพยาบาลลดลงกว่าการรับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ดังจะเห็นว่าผลการศึกษาคณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีดังนี้ การบริการด้วยใจ เอาใจใส่ มีจิตสาธารณะ มีคุณธรรม จริยธรรม เมตตา กรุณา ซื่อสัตย์ มีความพร้อมในการทำงาน มีทักษะปฏิบัติการพยาบาลที่ดี สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีได้ มีบุคลิกภาพดี มีองค์ความรู้ทางการพยาบาล ใฝ่เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และ มีการสื่อสารที่ดีทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ¹⁰ สอดคล้องกับการศึกษาคณลักษณะพยาบาลที่เป็นเป้าประสงค์ของสภาการพยาบาลประกอบด้วย⁵ คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ปฏิบัติการพยาบาลด้วยใจ ประกอบไปด้วย 1.1 ด้านความเอื้ออาทร 1.2 ด้านจริยธรรม 2) มีความน่าเชื่อถือเป็นแบบอย่างที่ดี ประกอบไปด้วย 2.1 ด้านการปรับตัว 2.2 ด้านบุคลิกภาพ 3) ให้การพยาบาลบนพื้นฐานความรู้ที่ถูกต้อง ประกอบไปด้วย 3.1 ด้านบทบาทหน้าที่ของพยาบาล 3.2 ด้านทักษะทางวิชาชีพ 3.3 ด้านการสื่อสาร 4) การพัฒนาและต่อเนื่อง ประกอบไปด้วย 4.1 ด้านพัฒนาคุณภาพการพยาบาล 4.2 ด้านการดูแลต่อเนื่อง 5) การจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วยด้านสิ่งแวดล้อม¹¹ และ การศึกษาจรรยาบรรณที่จำเป็น (soft skills) ของบัณฑิตพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเขตจังหวัดสมุทรสาคร พบว่ามี 6 ทักษะ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะระหว่างบุคคล 3) ทักษะความร่วมมือในการทำงาน 4) ทักษะภาวะผู้นำ 5) ทักษะด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 6) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ตามลำดับ¹²

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่าในภาวะขาดแคลนพยาบาล นอกจากจะต้องธำรงรักษาพยาบาล และเพิ่มจำนวนพยาบาลให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการแล้ว ควรจะต้องพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน ซึ่งจะช่วยรองรับผู้ใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐในภาวะการขาดแคลนพยาบาล และเพื่อตอบสนองความคาดหวังที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการต่อค่าใช้จ่ายในการรับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนในอัตราที่สูงกว่าในโรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งปัจจุบันยังไม่ค่อยมีการศึกษาคณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่รองรับสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชนมากนัก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders' need) จากสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน โดยคาดหวังว่าบัณฑิตพยาบาลจะมีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตอบโจทย์ปัญหาความขาดแคลนพยาบาลของประเทศ ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะในระบบสุขภาพภาคเอกชนที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และเป็นไปตามตามมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) แบบบรรยาย descriptive approach กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลหัวหน้าแผนก พยาบาลปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติงานร่วมสหวิชาชีพ และผู้รับบริการ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) และตั้งใจให้ข้อมูลทุกครั้งตามที่นัดหมาย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบ purposive sampling และ snow ball ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) แบบบันทึกภาคสนาม (field notes) และบันทึกเทปขณะทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยประสานกับโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้รายชื่อผู้ให้ข้อมูลแล้วนัดหมายวันเวลาในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์โดยเริ่มจากการแนะนำตัว สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรเพื่อให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน หลังจากนั้นนำแบบคำชี้แจงและพินัยสิทธิ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจ พร้อมทั้งเซ็นชื่อยินยอมเข้าร่วมวิจัย จึงเริ่มการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในประเด็นที่ต้องการจะศึกษา และทำการบันทึกเทปเสียง พร้อมกับจดบันทึกข้อมูลบางประเด็นที่ต้องการถามซ้ำในภายหลัง ในแต่ละครั้งผู้วิจัยจะถอดเทปเสียงเพื่อสำรวจข้อมูลว่าได้ครบถ้วนหรือไม่ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป หรือทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว รวมระยะเวลา 4 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลหัวหน้าแผนก พยาบาลปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติงานร่วม ผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลเอกชนของกรุงเทพมหานครฯ โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้โรงพยาบาล 7 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 5 แห่ง และโรงพยาบาลเฉพาะโรค 2 แห่ง

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารโรงพยาบาล จำนวน 2 คน ผู้บริหารการพยาบาล จำนวน 7 คน พยาบาลหัวหน้าแผนก จำนวน 11 คน พยาบาลปฏิบัติการ จำนวน 11 คน ผู้ปฏิบัติงานร่วมสหวิชาชีพ จำนวน 10 คน และ ผู้รับบริการ จำนวน 9 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ให้ครอบคลุมผู้ใช้บัณฑิตทุกกลุ่ม และตั้งใจให้ข้อมูลทุกครั้งตามที่นัดหมาย

เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure interviews) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviews) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามผลลัพธ์บัณฑิตที่พึงประสงค์ จากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย 9 ข้อคำถาม และการบันทึกภาคสนาม (field notes) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เช่น “อยากเห็นพยาบาลในอนาคตเป็นอย่างไร” “คุณลักษณะของบัณฑิตพยาบาลที่จำเป็นในปัจจุบันคืออะไร” “จากประสบการณ์ที่เคยสัมผัสกับพยาบาลอยากให้พยาบาลพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม” “คุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่สามารถตอบสนองระบบการบริการสุขภาพของหน่วยงาน”

การพินัยสิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยเกี่ยวกับมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เอกสารรับรองที่ G00007/2023 วันที่รับรอง 6 ธันวาคม 2566 หลังจากได้รับอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยได้ประสานกับโรงพยาบาลเอกชนต่างๆ ตามที่ได้เลือกโดยการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น (stratified sampling) จำแนกตามขนาดโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้โรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 5 แห่ง และโรงพยาบาลเฉพาะโรค 2 แห่ง ผู้วิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยให้แก่ผู้ให้ข้อมูล จนเกิดความเข้าใจ และยินยอมให้ความร่วมมือ



ในการให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยเริ่มต้นแนะนำตัว ชี้แจงข้อมูล และวัตถุประสงค์ของการวิจัย แจ้งสิทธิของผู้ให้ข้อมูลในการตอบรับหรือปฏิเสธเข้าร่วมการวิจัยได้อย่างอิสระ และมีสิทธิที่จะยุติการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา โดยจะไม่มีผลต่อการรับการรักษาแต่อย่างใด ทั้งนี้ผู้วิจัยแจ้งย้ำถึงการรักษาความลับของข้อมูลโดยใช้รหัสในการนำเสนอข้อมูล และจะทำลายข้อมูลทันทีเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2566 – มีนาคม 2567 โดยผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และขออนุญาตบันทึกเสียงและจดบันทึก เมื่อผู้ให้ข้อมูลอนุญาตจึงเปิดประเด็นด้วยคำถามกว้างไปสู่คำถามเจาะลึกลงในประเด็น พร้อมกับสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์ การแสดงออกทางสีหน้า แววตา ท่าทางและน้ำเสียง ใช้เวลาสัมภาษณ์ครั้งละ 30- 60 นาที ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทันทีหลังการรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง โดยนำคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ในประเด็นที่ศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการจดบันทึก และการถอดเทปแบบคำต่อคำ (verbatim) รายการกลุ่มจำนวน 10 เทป รายบุคคลจำนวน 18 เทป จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลซ้ำ เพื่อความถูกต้องที่สุดของชุดข้อมูลจนได้ข้อมูลที่มีความอิ่มตัว (saturated data) ผู้วิจัยจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปการวิจัยโดยรวบรวมข้อมูลที่ได้ คัดกรองเฉพาะเหตุการณ์ที่สมบูรณ์เพื่อค้นหาชุดข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีคุณภาพ มาอภิปรายผล และสร้างบทสรุป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ควบคู่กับการให้รหัสเปิด (open coding) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อ่านและตรวจสอบข้อความซ้ำๆ หลายๆ ครั้ง และให้รหัสหรือกลุ่มคำเพื่อจำแนก หมวดหมู่ข้อมูล จัดกลุ่มคำออกเป็นกลุ่มที่มีความหมายคล้ายกัน และหาแก่นของรหัสเพื่อเชื่อมโยงความหมายที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน จากนั้นให้รหัสแบบคัดเลือก (selective coding) จากนั้นสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (induction) ในการสรุปข้อมูล มีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) ด้านข้อมูล และด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์ การสังเกต และการบันทึกภาคสนามในช่วงวัน เวลา สถานที่ที่ที่แตกต่างกันในแต่ละครั้ง มีการตรวจสอบข้อมูลกับผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ (peer debriefing) และตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลซึ่งทุกคนลงความเห็นตรงกันในข้อสรุปแต่ละประเด็น

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 50 คน เป็นเพศหญิง 45 คน และเพศชาย 5 คน อายุเฉลี่ย 45 ปี มีระดับการศึกษายู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน อายุงานเฉลี่ย 6 ปี จำแนกประเภท ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ปรากฏข้อมูลดังแสดงใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักจำแนกตามตำแหน่งบริหาร และผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้บริหารโรงพยาบาล	2	4
2. ผู้บริหารการพยาบาล	7	14
3. หัวหน้าหอผู้ป่วย	11	22
4. พยาบาลปฏิบัติการ	11	22
5. ผู้ปฏิบัติงานร่วมสหวิชาชีพ	10	20
6. ผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล	9	18
รวม	50	100

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะบัณฑิตบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน

ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลถึงประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้บัณฑิตพยาบาลมีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 3 ประเด็นหลัก คือ 1) ทักษะด้านวิชาการ (hard skills) 2) ทักษะด้านสังคม (soft skills) และ 3) ทักษะปฏิบัติเชิงวิชาชีพ (professional skills) สรุปดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ทักษะด้านความรู้ทางวิชาการ พบว่าคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่ระบบบริการสุขภาพภาคเอกชนต้องการแบ่งเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1.1 ด้านภาษาต่างประเทศ (foreign languages) พยาบาลในสถาบันบริการสุขภาพเอกชนจะต้องใช้ภาษาต่างประเทศได้ ทั้งการอ่าน พูด ฟังภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ที่จำเป็นในการสื่อสารกับผู้ป่วยบริการในระดับนานาชาติ เพราะการบริการสุขภาพของไทยโดยเฉพาะภาคเอกชน กำลังก้าวเข้าสู่ศูนย์กลางสุขภาพโลก ทำให้มีผู้มารับบริการที่หลากหลายเชื้อชาติ และหลากหลายภาษา ซึ่งผู้รับบริการบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ดังนั้น การสื่อสารภาษาที่หลากหลายจึงเป็นคุณลักษณะอีกอย่างหนึ่งที่จำเป็น ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“...ภาษาก็สำคัญมาก ๆ เลยค่ะ เพราะไม่ได้ภาษานะ ต่อให้รู้ใจอย่างไรก็สื่อสารไม่ได้ แบบนี้ลูกค้าเราหายหมด.... ที่นี้มีคำตอบแทนคนที่พูดภาษาต่างประเทศได้ด้วยนะค่ะ ลูกค้าเราพูดภาษาอะไร เรามีพยาบาลที่สื่อสารภาษานั้น ๆ บริการเฉพาะเลยนะ เขาบอกไปทีอื่นพูดกันไม่รู้เรื่อง เขาไม่ไปแล้ว...” (H5-P4)

“...ภาษาก็สำคัญ พอพูดแล้วเขาไม่เข้าใจ เขาไม่คุยด้วยค่ะ เขาจะบอกเลยว่าขอคุยกับคนที่พูดรู้เรื่องเท่านั้น ใครพูดไม่รู้เรื่องเขาจะไม่ยอมพูดด้วย...ดังนั้น เรื่องทักษะความสามารถ และภาษานี้สำคัญมากนะค่ะ...” (H3-P2)

1.2 ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจุบันอุปกรณ์ต่าง ๆ ในระบบบริการสุขภาพมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และขยายเพิ่มขึ้นทุกด้าน ทุกรูปแบบ ดังนั้นพยาบาลต้องมีทักษะในด้านดิจิทัลที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลต่าง ๆ การจัดการกับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการสุขภาพที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“...แถมผู้รับบริการบางคนมีความรู้มากกว่าผู้ให้บริการอีกด้วย ถ้าพยาบาลไม่รู้เท่าทันด้านความรู้ เทคโนโลยี และอื่น ๆ ที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จะทำให้การให้บริการไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงใจผู้รับบริการ...คุยด้วยไม่ happy เขาก็ไม่อยากคุย...บางทีเขาก็บอกว่าพยาบาลที่นี้เซย์จิงโลกเขาไปถึงไหนแล้ว...” (H1-P3)



“พยาบาลต้องมีความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลด้วย ปัจจุบันนี้อะไร อะไร ก็ส่งความก้าวหน้ามาทางดิจิทัลหมด เพราะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เร็วง่าย สะดวก ดังนั้นถ้าใครไม่ถนัดทางเทคโนโลยีก็ยากที่จะตามทันความก้าวหน้าต่าง ๆ ...อีกประเด็นการสื่อสาร ถ้ารู้ เก่ง แต่สื่อสารไม่ได้นี่เจ็บเลยนะ เห็นชัดเลยคนไหนพูดไม่เป็น ไม่รู้เรื่องนี้ ผู้รับบริการสายหน้าจริง...” (H4-P5)

1.3 ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องมือสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัย ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น พยาบาลต้องมีความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยตลอดเวลา มีทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ชำนาญ ทำให้เข้าถึงระบบข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการสุขภาพที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อเกิดการตอบสนองผู้รับบริการที่ฉับไว ทำให้ลดเวลาการมารับบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“...คนไข้ที่มานี่ส่วนใหญ่ประทับใจเพราะ ตั้งไว้เลयरไม่เกิน 5 นาทีได้พบแพทย์เพราะเรื่องเวลาเราให้ความสำคัญมาก สมัยนี้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากมาย เรานำมาประยุกต์ในการให้บริการได้มากมาย การส่งต่อข้อมูลจากแผนกไปอีกแผนกหนึ่ง ที่นี้เร็ว แม่นยำ พอคนไข้มาถึงพยาบาลเราพร้อมดูแลทันที...” (H1 P4)

1.4 ด้านกฎหมายทั่วไปและกฎหมายวิชาชีพ การเคลื่อนไหวของสังคมปัจจุบัน นำมาซึ่งการปรับตัวในการดำเนินชีวิต และกำหนดแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการได้อย่างสอดคล้อง และเป็นไปตามความต้องการของสังคมที่เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ความรู้เรื่องกฎหมาย และกฎหมายวิชาชีพ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริการสุขภาพ ปลอดภัยจากการถูกฟ้องร้อง ไม่เกิดความผิดพลาดในประเด็นของกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“...พยาบาลทุกคนต้องไวต่อสีหน้าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องรู้ข้อกฎหมาย เพื่อป้องกันการฟ้องร้องหรือแม้แต่เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการด้วย การตอบรับ หรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต้องทำทันทีและทำตลอดเวลา การแสดงออกทั้งภาษาพูด ภาษาท่าทางต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันการ...” (H1-P4)

1.5 ด้านการเป็นผู้ประกอบการ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการทางพยาบาล เป็นทักษะที่จำเป็นมาก ๆ สำหรับการทำงานภาคเอกชน ของทุกอย่างต้องใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้เกิดความยั่งยืนในการประกอบการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“...ทักษะอีกอันหนึ่ง การเป็นผู้ประกอบการนี้สำคัญมาก เพราะเอกชนเราจำเป็นต้องจัดการทุกอย่างให้เกิดความคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และก็ต้องคิดเป็นทำเป็นพัฒนาอยู่เสมอ ๆ...แบบทำไปวัน ๆ ไม่ได้เพราะเดี๋ยวนี้ทุกอย่างก้าวหน้า เปลี่ยนแปลงเร็วมาก เราต้องทันเขา ยิ่งก้าวล้ำนำหน้าได้ยิ่งดีเลย ประเด็นนี้เรารู้ว่าสำคัญมาก โดยเฉพาะภาคเอกชน...” (H3-P1)

“...บอกเลยที่นี้สภาพแวดล้อมดี พูดเฉพาะ ราคาไม่แพง ผมนมาที่นี่ตลอดครับ...” (H6-P10)

1.6 ทักษะภาวะผู้นำและการบริหารองค์กรเพื่อตอบสนองการให้บริการ ในการปฏิบัติการพยาบาลประกอบด้วยบุคลากร หลายสาขาวิชาชีพ ความเป็นผู้นำทำให้เกิดการร่วมมือในการปฏิบัติงานไปด้วยดี เป็นผู้นำในการพัฒนาการแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพอยู่เสมอ และลักษณะความเป็นผู้นำของพยาบาลทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการมารับบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า

“...ที่สำคัญอีกอย่างต้องมีความเป็นผู้นำ รู้จักคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วย ไม่ใช่ทำไปเรื่อย ๆ หมดเวรไป รู้จักคิดแก้ไข ใช้ของก็ต้องประหยัด รู้ต้นทุน ทุกอย่างราคาแพง และก็เงินผู้รับบริการทั้งนั้น ต้องช่วยกัน save ของทุกอย่างต้องใช้ให้คุ้มค่า แบ่งปัน เอื้อต่อกันนะ พื่อให้เห็นแบบนี้...” (H1-P1)

ประเด็นที่ 2 ทักษะด้านสังคม เพื่อให้สามารถรู้ทันการเปลี่ยนแปลงการเคลื่อนไหวของสังคมปัจจุบัน นำมาซึ่งการปรับตัวในการดำเนินชีวิต และกำหนดแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการได้อย่างสอดคล้อง และเป็นไป

ตามความต้องการของสังคมที่เป็นปัจจุบัน บุคคลทุกคนจำเป็นต้องมีทักษะทางสังคมที่ดี เพื่อคุณภาพของชีวิตและการทำงาน พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ส่งผลถึงคุณภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิจัย พบว่าคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่ระบบบริการสุขภาพภาคเอกชนต้องการ แบ่งเป็น 8 ประเด็น ดังนี้

2.1 ทักษะการสื่อสารพหุวัฒนธรรม การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย มุ่งเน้นการตอบสนองให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในทันทีต่อการรับบริการ ซึ่งมีผลให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ และมารับบริการในครั้งต่อไป ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า

“...พยาบาลมีความรวดเร็ว smart กล้าเผชิญปัญหาอย่างมั่นใจ รวมทั้งต้องมีการสื่อสารที่ดีด้วย สามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างมั่นใจทุกคนทุกชาติเชื้อ ทุกวัฒนธรรม บาง ward เราคัดเลือกพยาบาลต้องแบบนี้เลยคะ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ และสร้างชื่อเสียงให้โรงพยาบาลเรา...” (H3-P2)

“...ไม่ใช่มีความรู้อย่างเดียวจะนะ ต้องเป็นความรู้ที่นำมาอธิบายปัญหาทางสุขภาพที่ผู้รับบริการเกิดขึ้นด้วย หาคำตอบและแนวทางการแก้ไขให้ผู้รับบริการได้ด้วย ฉะนั้น ต้องเป็นความรู้ที่เชื่อมโยงประสบการณ์ด้วย...” (H4-P1)

2.2 ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม จากการที่พยาบาลต้องทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่นจำนวนมาก เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสอดคล้องกันในการให้บริการของทีมสุขภาพ ไม่เกิดการขัดแย้งในการให้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า

“จริง ๆ แล้วพยาบาลต้องทำงานเป็นทีมได้ดีเพราะแต่ละคนที่นี่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเวลาคนไข้มาจะเก่งคนเดียวไม่ได้ ต้องช่วยกันและเน้นการดูแลผู้ป่วยเป็นสำคัญ...” (H2-P3)

ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ เป็นคุณลักษณะทางจริยธรรมที่พยาบาลต้องมี ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า

“...ซื่อสัตย์คะ เรื่องซื่อสัตย์นี้สำคัญที่สุด เพราะผู้ป่วยไม่รู้ว่ที่เราทำหัตถการอะไรถูกต้องคืออย่างไร และที่สำคัญอีกอย่าง คือเมื่อผิดพลาดไปต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ใช่ทำเฉย ๆ เพราะทุกอย่างมีผลกระทบต่อผู้ป่วย ญาติ องค์กร และวิชาชีพ เราไม่อยากให้พยาบาลเราเป็นเช่นนั้น...” (H1-P2)

2.4 ความยืดหยุ่น ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร พยาบาลต้องมีความคิดในการพัฒนาการทำงาน มีนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อรองรับวิถีการทำงาน และการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า

“...พยาบาลยุคใหม่ต้องสร้างสรรค์ได้ ไม่ใช่อยู่ไปวัน ๆ อะไรเคยทำอย่างไรก็ทำอย่างนั้นไปเรื่อย ๆ ในขณะที่ความก้าวหน้าในทุกด้าน ทุกที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เราต้องนำความก้าวหน้าทั้งเรื่องวิชาการ เรื่องของสุขภาพ เรื่องของพยาบาล มาพัฒนาสร้างสิ่งใหม่ ๆ เพื่อมาให้บริการผู้ป่วยของเราให้ทันสมัย ทันยุค ถ้าไม่คิด ไม่พัฒนาการบริการ องค์กรของเราก็คงล้ม คนไข้ก็ไม่มา เราจะอยู่ได้อย่างไร...โดดเด่น ก้าวล้ำนำคนอื่น เราจึงจะอยู่ได้...” (H6-P4)

2.5 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการคิดอย่างมีวิจารณญาณในสถานการณ์ที่กดดัน จากการที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาทางสุขภาพ และมีผลกระทบถึงวิถีการดำเนินชีวิตของทั้งตนเองและครอบครัว มีความคาดหวังว่าการบริการภาคเอกชน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ทันทั่วทั้ง พยาบาลต้องมีความไวต่อการแสดงออกของผู้รับบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นี้ได้อย่างรวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ลดลง เกิดความประทับใจในการบริการ ทักษะการตัดสินใจทางการพยาบาล การตัดสินใจของพยาบาลที่รวดเร็ว ทำให้การช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้ช้า ซึ่งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“...การฝึกประสบการณ์การแก้ปัญหาในภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ มีความจำเป็นมาก ผู้ป่วยที่มาหาเราทุกคนต้องการ



การช่วยเหลือที่ทันทั่วทั้งที่ไม่ใช่เจอปัญหา ต้องมารอปรึกษาคนนั้น คนนี้ ปรึกษารุ่นพี่ไม่ได้นะคะ...” (H1-P2)

“...พยาบาลต้องตัดสินใจรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งและตรงใจลูกค้าเรานี้ก็อีกแบบที่เราต้องการค่ะ... บางคนก็ตัดสินใจได้เร็วนะ แต่การจัดการไม่ตอบใจลูกค้า แบบนี้ก็โอเคคะ...” (H5-P2)

“...ใช้เลยคะ พยาบาลบางคนพอผู้ป่วยมีปัญหา อาการเปลี่ยนกะทันหัน เขาก็ทำอะไรไม่ถูก งบประมาณหมด พยาบาลก็งัดผู้ป่วยก็งัด แบบนี้ก็โอเคคะ ไม่รู้จะทำอะไรก่อนหลัง ตัดสินใจไม่ได้....การแก้ปัญหาในภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ มีความจำเป็นมาก ผู้ป่วยที่มาหาเราทุกคนต้องการการช่วยเหลือที่ทันทั่วทั้งที่ไม่ใช่เจอปัญหา ต้องมารอปรึกษาคนนั้น คนนี้ ปรึกษารุ่นพี่ไม่ได้นะคะ...” (H1-P2)

“...ปัญหาคำประจำที่นี่ค่ะ...ประทับใจมาก มาถึงพยาบาลมาถามอาการปากก็บอกไม่ถูก แต่ลูก ๆ เขาก็ช่วยแก้ปัญหาให้เราได้...” (H4-P10)

2.6 ความฉลาดทางอารมณ์ พยาบาลต้องมีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง มีความคิดเชิงบวก ในการดำเนินชีวิตและการทำงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“...เคยเห็นว่ามีพยาบาลบางคนมีปัญหาทางบ้าน และยังมีอาการกังวล หรือเครียดต่อเนื่อง พอเวลาปฏิบัติงาน ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ...ผู้มีปัญหาทางสุขภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือ และบางรายอยู่ในสถานะที่ไม่พร้อมในการรอคอยและต้องการการช่วยเหลือรีบด่วนจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการหรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้ป่วย...” (H3-P1)

“...พยาบาลทุกคนต้องไวต่อสีหน้าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องรู้ข้อกฎหมาย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง หรือแม้แต่เพื่อพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ใช้บริการด้วย การตอบรับ หรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต้องทำทันที และทำตลอดเวลา การแสดงออกทั้งภาษาพูด ภาษาท่าทางต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันการ...” (H1-P4)

2.7 มีบุคลิกภาพที่สง่างาม มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล ยึดแนวทางในการปฏิบัติ การพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลที่กำหนด ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า

“...พยาบาลถ้าได้เป็นผู้ที่มีใจรักด้วยจะดีมากเลย การปฏิบัติก็จะมีความนุ่มนวล ละมุนละม่อม มีท่าท่างน้ำเสียง แววตาที่บอกถึงต้องการดูแลช่วยเหลือ บางคนมีความไวในการสังเกตความต้องการ ซึ่งเรื่องนี้ควรเน้นมาก ๆ เพราะจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่เข้าใจกัน เกิดการให้และการรับบริการที่ดี การบริการด้วยใจอย่างที่เราพบผู้รับบริการนี้รู้เลยว่า เขาต้องการอะไร ผู้มารับบริการที่นี่ Happy ทุกคน...อีกอย่างคือความซื่อสัตย์นี้สำคัญนะ ต้องมี ย้ำเลยว่าต้องมี...” (H6-P1)

“...บุคลิกท่าทางต้องคล่องแคล่ว สง่างาม ทันสมัย และน่าเชื่อถือ สื่อสารตอบรับอารมณ์ และตอบสนองความต้องการของคนไข้ได้ทันที ไม่หักหาญน้ำใจคนไข้ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ตรงประเด็น ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของเรา...” (H3-P4)

2.8 การเรียนรู้ตลอดชีวิต พยาบาลต้องใฝ่รู้ต่อเนื่อง รู้เท่าทันความก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้ การเลือกเรียนรู้ ค้นคว้า พัฒนางานเองด้วยการเรียนรู้ตลอดเวลา รู้เท่าทันความก้าวหน้า ทันการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

“...ปัจจุบันโลกเราเปลี่ยนแปลงไปมาก ...พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ ที่สำคัญต้องพัฒนา หรือ up date ตนเองอยู่เสมอ...” (H4-P5)

“...ที่สำคัญพยาบาลต้องศึกษารู้เท่าทันและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ทันกับโรคในปัจจุบัน...” (H3-P2)

ประเด็นที่ 3 ทักษะปฏิบัติเชิงวิชาชีพ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ส่งผลถึงคุณภาพการปฏิบัติงาน ทักษะปฏิบัติทางการพยาบาล ก็ต้องมีความแม่นยำ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์วิกฤติได้อย่างมั่นใจ แม่นยำ และถูกต้อง เพราะเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงเมื่อมารับบริการในภาคเอกชน จากผลการวิจัย พบว่าคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลด้านทักษะปฏิบัติเชิงวิชาชีพที่ระบบบริการสุขภาพภาคเอกชนต้องการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.1 ทักษะการปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐาน

3.2 ทักษะการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะด้านตามความเชี่ยวชาญ

พยาบาลต้องสามารถทำหัตถการต่าง ๆ ได้แม่นยำ และเชี่ยวชาญในหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานอยู่ หรือเป็นไปตามที่พยาบาลให้ความสนใจ หรือต้องการที่พัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญในอนาคต เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการเฉพาะโรค/ แผนก/ หอผู้ป่วย ได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว และลดการเกิดภาวะแทรกซ้อน อีกทั้งยังจะนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดความเชี่ยวชาญในอนาคตของตนเองอีกด้วย ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพเป็นการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ว่า

“...ที่นี่โอเคเลยคะ....ยอมรับเลย เร็วมาก ไม่ใช่เร็วอย่างเดียวนะ สดุดียอดเลย ทุกแผนกครูใจหมดพยาบาลที่นี่เก่งมาก ใช้เครื่องมือ เครื่องมือนี้ดูแบบเก่งไปหมด...” (H2-P11)

“...ของเรานี้จัดเฉพาะทักษะเลยนะคะ เรียกว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาแล้วต้องประทับใจเลยคะ แทนน้ำเกลือที่นี่ครั้งเดียวเท่านั้น เบนี่ม ต้องแบบนี้เลยคะ....บอกเลยโรงพยาบาลเรานี้ประทับใจทุกคน...” (H6-P2)

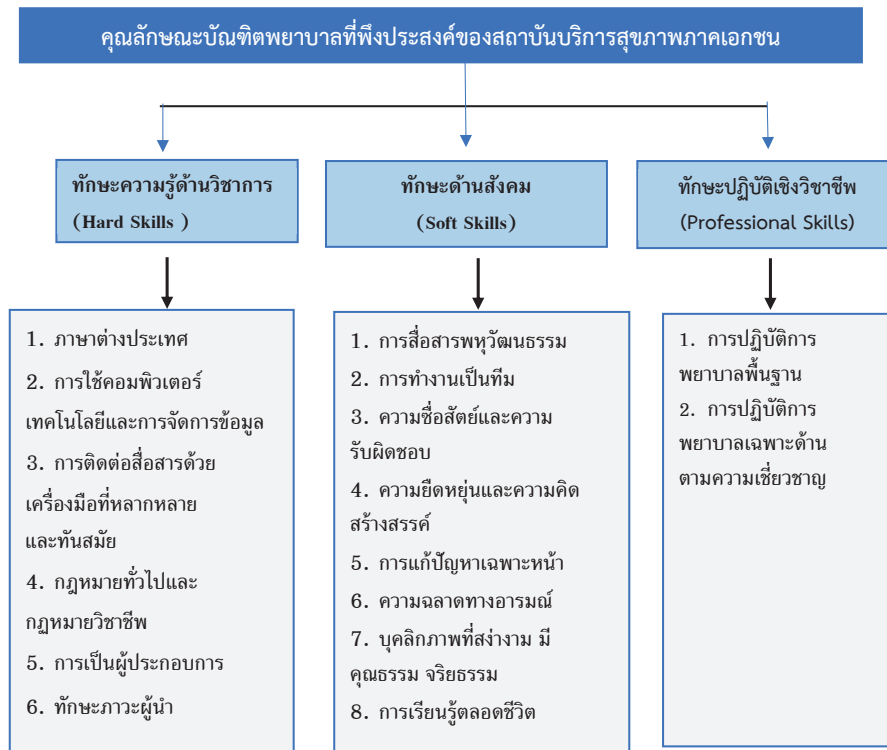
“...พยาบาลใหม่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย และบางครั้งไม่มีประสบการณ์การบริการในสถานการณ์จริงด้วย ดังนั้น หากไม่มีความรู้ที่แม่นยำพอในหลายด้าน ทำให้การฝึกประสบการณ์เป็นไปได้ยาก และที่สำคัญส่งผลให้ไม่มีคุณภาพที่ดีด้วย เพราะอาจเป็นการปฏิบัติด้วยการจำ พอสถานการณ์เบี่ยงเบนไป ก็ไม่สามารถปฏิบัติได้ ทำให้การบริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการขาดความมั่นใจ แล่มผู้รับบริการบางคนมีความรู้มากกว่าผู้ให้บริการอีกด้วย ดังนั้นถ้าพยาบาลไม่รู้เท่าทันด้านความรู้ เทคโนโลยี และอื่นๆ ที่พัฒนา เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จะทำให้การบริการไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงใจผู้รับบริการ...” (H1-P3)

“...พยาบาลทุกคนต้องไวต่อสีหน้าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องรู้ข้อกฎหมาย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง หรือแม้แต่เพื่อพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ใช้บริการด้วย การตอบรับ หรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต้องทำทันที และทำตลอดเวลา การแสดงออกทั้งภาษาพูด ภาษาท่าทางต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันการ...” (H1-P4)

“...ทักษะการปฏิบัติการพยาบาลนี้ต้องเป๊ะมาก เหมือนอย่างแท่นน้ำเกลือนี้ ต้องได้เลยนะคะครั้งแรก ถ้าพลาดนี้ผู้รับบริการไม่พอใจเลยคะ ดังนั้นทางโรงพยาบาลเราจะมีพยาบาลที่เชี่ยวชาญแต่ละเรื่องโดยเฉพาะเลย ถ้าทำเรื่องนี้ต้องคนนี้เลยคะ ผู้รับบริการเราพึงพอใจมาก ..ต้องรอพยาบาลคนนี้ คนนั้น เพราะเขามั่นใจเรา อีกทั้งเรื่องภาษาก็สำคัญ พอพูดแล้วเขาไม่เข้าใจ เขาไม่คุยด้วยคะ เขาจะบอกเลยว่าขอคุยกับคนที่พูดรู้เรื่องเท่านั้น ใครพูดไม่รู้เรื่องเขาจะไม่ยอมพูดด้วย...ดังนั้น เรื่องทักษะความสามารถ และภาษาที่สำคัญมากนะคะ...” (H3-P2)



จากผลการวิจัยข้างต้นสามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ของสถาบันบริการสุขภาพภาคเอกชน นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) ทักษะความรู้ทางวิชาการ (hard skills) เป็นความรู้และทักษะที่องค์กรต้องการ เกี่ยวข้องกับการทำงานในวิชาชีพ พยาบาล พยาบาลต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน สามารถนำความรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ให้บริการสุขภาพ พัฒนาระบบบริการ ก้าวทันระบบข้อมูล การสื่อสาร และการให้บริการด้านต่างๆ สอดคล้องกับการ ศึกษาที่พบว่าบัณฑิตพยาบาลมีความรู้ด้านศาสตร์ทางวิชาชีพการพยาบาล และศาสตร์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องวิชาชีพพยาบาล เพื่อให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างเป็นองค์รวมและบัณฑิตพยาบาลควรมีความรู้ในด้านอื่น ๆ เช่น ความรู้ด้านกระบวนการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมจะช่วยให้พยาบาลพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพได้¹³ สอดคล้อง กับทักษะของผู้ประกอบการที่สังคมต้องการ ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสารบริการลูกค้า การประชาสัมพันธ์ ทักษะผู้นำและการปรับตัว

2) ทักษะทางสังคม (soft skills) เป็นทักษะที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้คน โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาลที่ต้องให้การ พยาบาลและทำงานกับสหวิชาชีพ จำเป็นต้องมีจริยธรรม ซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา กล่าวคือ บัณฑิตพยาบาลต้องมีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อ และยึดแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล มีความเอื้ออาทร มีเมตตา สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาล วิชาชีพของนักศึกษาพยาบาล¹⁵ ที่กล่าวว่าบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์จะต้องมีสมรรถนะสูงสุดในด้านจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยหลักจริยธรรมสากลพื้นฐานของบริการสุขภาพคือการตระหนักถึงความเป็นอิสระการเป็นตัวเองของ บุคคล การกระทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ การไม่ทำอันตราย หรือทำสิ่งไม่ดี มีความยุติธรรมซื่อสัตย์ และการบอกความจริง

ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจะต้องมีความรู้และทักษะทางการพยาบาลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวถึงคุณลักษณะการปฏิบัติการพยาบาลด้วยใจประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 1) ความเอื้ออาทร อันประกอบด้วยความเสียสละอุทิศตนในการทำงาน มีเมตตากรุณา ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มีจิตสำนึกในการให้บริการเคารพในความเป็นมนุษย์และบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 2) จริยธรรมทางการพยาบาล ประกอบด้วย การทำงานด้วยการมีจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีความยุติธรรมในการให้การพยาบาล มีความซื่อสัตย์ เคารพสิทธิผู้อื่น มีความรับผิดชอบในหน้าที่และมีการร่วมมือกับสหวิชาชีพในการให้การพยาบาลบนพื้นฐานของการปฏิบัติที่ดีที่สุดตามขอบเขตกฎหมายกำหนด¹⁶

ด้านบุคลิกภาพของพยาบาล นับเป็น soft skills ที่สำคัญมาก คือความสุภาพ อ่อนน้อม มีจิตบริการที่ อบอุ่น มีความคิดอัตโนมัติเชิงบวก มีความไวต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีบุคลิกภาพที่สง่างาม ทันสมัย และน่าเชื่อถือ ทั้งกับผู้ป่วยบริการและเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาคณะคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต พบว่าคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลต้องสามารถวิเคราะห์ศักยภาพเด่น ๆ ของตนเองออกมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล มีใจบริการ สุภาพ เรียบร้อย มีความละมุนละม่อม ในการปฏิบัติกับผู้อื่น มีบุคลิกภาพและคำพูดในการทำงานที่น่าเชื่อถือ และไวต่อการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ¹⁶ และผลการศึกษาลักษณะองค์การและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ¹⁷

ทักษะการคิดสร้างสรรค์ คิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการพัฒนางาน ทักษะการจัดการกับอารมณ์ตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาคณะคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่ต้องมีทักษะการคิดแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ที่จำเป็นในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการในระดับนานาชาติ ทักษะด้านดิจิทัลที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทักษะการใฝ่รู้ ใฝ่เรียนตลอดชีวิต

ทักษะด้านดิจิทัลที่ทันสมัย ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องใฝ่รู้ต่อเนื่อง ทักษะการคิดสร้างสรรค์ คิดนวัตกรรมใหม่ ๆ¹³ และสอดคล้องกับ ทักษะในอนาคตที่ world economic forum คาดการณ์ว่าในปี 2025 โลกการทำงานจะต้องเผชิญกับภาวะ “double-disruption” โดยจากการสำรวจพบว่ามีคนทำงานกว่า 50% ที่ยังขาดทักษะที่จำเป็นสำหรับปี 2025 ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 4 กลุ่ม คือ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านคน ทักษะด้านเทคโนโลยี และทักษะการบริหารจัดการตัวเอง ทักษะด้านเทคโนโลยี เมื่อองค์กรต้องปรับตัวสู่ดิจิทัลมากขึ้น ทักษะการใช้เทคโนโลยีเครื่องมือดิจิทัลและโปรแกรมใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะอนาคต ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม คุณลักษณะสำคัญของพลเมืองโลกในยุคเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งเกี่ยวกับการ up-skill หรือ re-skill เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต โดยมุ่งเน้นให้ครูผู้สอนเน้นทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมให้แก่ผู้เรียนซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของพลเมืองโลก¹⁴

3) ด้านทักษะการปฏิบัติการพยาบาล (professional skill) บัณฑิตพยาบาลจำเป็นต้องมีความชำนาญในทักษะปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐาน และทักษะการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะด้าน สอดคล้องกับ ทักษะในอนาคต ที่ world economic forum คาดการณ์ว่าในปี 2025 โลกการทำงานจะต้องเผชิญกับภาวะ “double-disruption” โดยจากการสำรวจพบว่ามีคนทำงานกว่า 50% ที่ยังขาดทักษะที่จำเป็นสำหรับปี 2025 ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 4 กลุ่ม คือ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านคน ทักษะด้านเทคโนโลยี และทักษะการบริหารจัดการตัวเอง ทักษะด้านเทคโนโลยี เมื่อองค์กรต้องปรับตัวสู่ดิจิทัลมากขึ้น ทักษะการใช้เทคโนโลยีเครื่องมือดิจิทัลและโปรแกรมใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะอนาคต ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม คุณลักษณะสำคัญของ



พลเมืองโลกในยุคเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งเกี่ยวกับการ Up-skill หรือ Re-skill เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคตโดยมุ่งเน้นให้ครูผู้สอนเน้นทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมให้แก่ผู้เรียนซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของพลเมืองโลก¹⁴ จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาคณะคุณลักษณะบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์จะมีความคล้าย ๆ กัน ในทุกสถาบันเนื่องจากเป็นความคาดหวังของทุกภาคส่วน ต่อบัณฑิตพยาบาล แต่ผลการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งให้ความสำคัญไปที่การพัฒนาบัณฑิตพยาบาลให้มีความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อจะสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างแม่นยำ มีความผิดพลาดน้อยที่สุด และบัณฑิตพยาบาลต้องสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วในสังคมยุคดิจิทัล สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ใช้ภาษาได้หลากหลาย พร้อมทั้งมีทักษะในการประเมินปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรู้ใจและฉับไว จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการบริการของพยาบาล บอกต่อแบบปากต่อปากให้แก่ผู้อื่นและกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ในยุคปัจจุบัน พนักงานหรือพยาบาลต้องมีทักษะหลายๆ ด้าน เพราะโลกมีความซับซ้อนมากขึ้น การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน และต่างหน่วยงานมีมากขึ้น ดังนั้น หากพยาบาลมีเพียงความรู้ความสามารถทางวิชาการ วิชาชีพเพียงอย่างเดียว แต่ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ขาดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ก็อาจทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น hard skills และ soft skills จึงมีความสัมพันธ์ร่วมกัน เพื่อให้การทำงานลุล่วงไปด้วยดี ที่สำคัญบุคลากรในองค์กรจะมีความสุขในการทำงานร่วมกัน และมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีในการทำงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการวิจัยไปศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (participatory action research) ในผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง อาจารย์พยาบาล พยาบาลพี่เลี้ยง ศิษย์เก่า และชุมชน มาร่วม และเลือกพัฒนาเฉพาะคุณลักษณะที่จำเป็นเร่งด่วน สอดคล้องกับบริบทพื้นที่

References

1. Nursing Council presents proposals to “Dr. Chonnan” to resolve the nursing shortage crisis: career advancement, compensation, and workload [internet]. n.d. [cited 14 August 2024]. Available from: <https://www.hfocus.org/content/2024/02/29878>.(in Thai)
2. Visitnaytikarn N, Thitiluck D. Development of the service of health screening center at the private hospital. Journal of SaengKhomKham Buddhist Studies.2022;7(2):216–30.(in Thai)
3. Nursing Council. Message from the president of the Nursing and Midwifery Council On International Nurses Day 12 May 2024 [internet]. 2024. [cited 14 August 2024]. Available from: <https://www.tnmc.or.th/news/387>.(in Thai)
3. Lekdee T, Promsit S. Comparison of service quality between private hospitals and premium clinics of government hospitals in Bangkok. Action National academic conference in cooperation with 4 institutions, year 2019 “NEW AGE IN SUSTAINABLE BUSINESS”.2019:218–29.(in Thai)
4. Songsraboon R. Perceived service quality and factors affecting word of mouth communication of private hospitals. Panyapiwat Journal 2014;5(2):16–29.(in Thai)



5. Angtong C. Study of customer satisfaction in private hospital service [Master thesis]. Bangkok: Thammasat University. 2015.(in Thai)
6. Srithongterm T. History of private hospitals [internet]. n.d. [cited 10 October 2024]. Available from; [https://www.lhbank.co.th/getattachment/cb21178c-03c8-4caf-b582-f294bb1fded3/Economic Analysis-Industry-Outlook-2022-Private hospitals-2022](https://www.lhbank.co.th/getattachment/cb21178c-03c8-4caf-b582-f294bb1fded3/Economic%20Analysis-Industry-Outlook-2022-Private%20hospitals-2022).(in Thai)
7. Wuttisor P, Hospital and private nursing home survey project 2022 [internet]. 2022 [cited 10 Feb 2024]. Available from: <https://www.thailandplus.tv/archives/671373>. Feb, 2023.(in Thai)
8. Department of Health Service Support Ministry of Public Health, 2022. Information, knowledge, and analysis about Thailand's medical industry, Set 1, for the Fiscal Year 2023, Academic and Government Standards Promotion Group, Division of Healthcare Institutions and Medical Professional Practices. Dec, 2022.(in Thai)
9. Nursing Council. Representatives of the Nursing Council provided information on the shortage of nursing personnel in Thailand's public health system and offered recommendations for solutions to the Senate Public Health Commission [internet]. n.d. [cited 14 August 2024]. Available from: <https://www.tnmc.or.th/news/373>.(in Thai)
10. Amornrojanavaravutti W, Seedaket S, Klaypeth P, Discharoen K, Tangphan C, Chitsom S, et al., editors. The study of stakeholders' need in bachelor degree of nursing curriculum development the establishment project of the nursing faculty, Northeastern University. In The 10th National and the 8th International Conference on Research and Innovation: Research and Innovation Development for Developing Sustainable Communities; Khon Kaen; Northeastern University.2023;484-92.(in Thai)
11. Malaiphong P. Characteristics of nurses that are the goal of the Nursing Council [Master thesis]. Bangkok: Mahidol University. 2023.(in Thai)
12. Keeratavanithsathian S, Chaonarin P, Charoenbhakdi J, Deawprasert T, yangsuay S. Soft skills of Nursing Graduates in Private Hospitals. Journal of Health Sciences Scholarship [Internet]. 2023 [cited 28 October 2024];10(2):94-107. Available from: <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/johss/article/view/262080/179612>.(in Thai)
13. Rattanaraj P. Desirable characteristics among graduate nurses of Ubon Ratchathani Rajabhat University. Ubon Ratchathani Journal of Research and Evaluation.2020;9(1):20-30.(in Thai)
14. Khongcharoen P. Learning and innovation skills: the important characteristic of global citizens in a value-based economy. Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University. 2021;15(3): 165-77.(in Thai)
15. Khumyu A, Chupan S, Puttaruksa L, Rattanajarana S, Songaiad D, Chunchomgul C. Factors related to professional nursing competency among nursing students at a University in the Eastern Region. The Journal of Faculty of Nursing Burapha University.2021;29(1):1-12.(in Thai)
16. Malaiphong P. Characteristics of nurses that are the goal of the Nursing Council [Master thesis]. Bangkok: Mahidol University. 2023.(in Thai)



17. Wongsutal N, Tungsawad S. The effects of corporate image and perceived service quality on customer satisfaction of private hospitals in Nakhonratchasima Province. In Graduate School Conference 2018; Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.2018;329–37.(in Thai)