

บทความวิจัย

ความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยตาม
ประสบการณ์ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ภูเก็ต

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

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเป็นกัลยาณมิตรของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามประสบการณ์ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ภูเก็ต รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ดำเนินการวิจัยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ ภูเก็ต 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 พูดตำหนิตักเตือนไม่ให้อับอาย 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

ผลการศึกษาคั้งนี้ เป็นแนวทางในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความสุขในหอผู้ป่วย เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และพัฒนาการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางาน

คำสำคัญ: กัลยาณมิตร; หัวหน้าหอผู้ป่วย

ความเป็นมาของปัญหา

กัลยาณมิตร เป็นหลักคุณธรรมทางพุทธศาสนาที่สำคัญ กล่าวถึงผู้ที่มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ให้แนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องดีงาม เอื้อเพื่อเกื้อกูลต่อผู้อื่น กัลยาณมิตร ประกอบด้วยกัลยาณมิตรธรรม 7 ประการ ได้แก่ (1) น่ารัก (2) นำเคารพ (3) นำยกย่อง (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 พบการศึกษากัลยาณมิตรในผู้บริหารหรือผู้นำในสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกัลยาณมิตร ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้รับการนิเทศสบายใจ มีขวัญกำลังใจ มุมานะในการทำงานให้สำเร็จ มีบรรยากาศของความสุข ร่วมกันทำงานเป็นทีม (สุนน, 2547;

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

