

การศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย

A Study of Leadership of Head Nurse in Management for Generation Y Nurses

ภรณ์ทิพย์ คุณพูล* สุวิณี วิวัฒน์วานิช

Porntip Koonpool* Suvinee Wiwatwanich

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10330

Faculty of Nursing, Chulalongkorn University, Bangkok Thailand 10330

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารทางการพยาบาล จำนวน 3 คน หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 5 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 คน นักวิชาการ/อาจารย์สอนการบริหารพยาบาล จำนวน 4 คน และพยาบาลเจนวาย จำนวน 6 คน วิจัยดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์สาระสำคัญแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของรายด้านย่อยของภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายและนำมาคำนวณค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 จัดทำเป็นแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบและนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เพื่อสรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย ประกอบด้วย 8 ด้าน และมีข้อรายการย่อย จำนวน 78 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านคุณลักษณะของผู้นำ จำนวน 21 ข้อ 2) ด้านวิสัยทัศน์ จำนวน 8 ข้อ 3) ด้านการเสริมแรงบันดาลใจ จำนวน 12 ข้อ 4) ด้านการบริการ จำนวน 6 ข้อ 5) ด้านการพัฒนา จำนวน 11 ข้อ 6) ด้านการบริหารความขัดแย้ง จำนวน 4 ข้อ 7) ด้านการนิเทศ จำนวน 7 ข้อ และ 8) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 9 ข้อ

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลกลุ่มเจนวาย

Abstract

The purpose of this descriptive research was A study of leadership of head nurse in management for generation Y nurses, The Delphi Technique was used in this study. Participant were nineteen experts, including three nursing administrators, five head nurses, one human resources planning administrator, four academic institutions and instructor who teaching in nursing administration, and six generation Y nurses. The Delphi technique consisted of 3 steps. Step 1, all experts were described about the leadership of head

Corresponding Author: *E-mail: pkk_puy@hotmail.com

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่รับ (received) 31 ต.ค. 61 วันที่แก้ไขเสร็จ (revised) 3 ม.ค. 62 วันที่ตอบรับ (accepted) 10 ม.ค. 62

nurse in management for generation Y nurses. Step 2, used data from step 1 to be analyzed by using content analysis for developing the rating scales questionnaire. All items in the questionnaire were ranked the level of the leadership of head nurses by a prior panel of experts. Step 3, data were analyzed by using median and interquartile range which was developed a new version of the questionnaire. The new questionnaire was sent to previous experts to confirm the previous ranked items. Data were analyzed again by median and interquartile range to summarize the study. The results of the study were presented that the leadership of head nurse in management for generation Y nurses, consisted of 8 components resulting in 78 items. They were: 1) Attributes 21 items, 2) Vision 8 items, 3) Inspiration 12 items, 4) Service 6 items, 5) Development 11 items, 6) Conflict Management 4 items, 7) Supervision 7 items, and 8) Information technology and communications 9 items.

Keywords : leadership head nurse generation Y nurses

บทนำ

จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) กระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านสาธารณสุขตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งอยู่ในแผนหลักของการพัฒนาประเทศและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ไปสู่ประเทศไทย 4.0 (Startup Thailand) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 (People Excellence) กระทรวงสาธารณสุขมีเป้าหมายเน้นการปฏิรูปกำลังคนด้านสาธารณสุข การวางแผนและการพัฒนาระบบการธำรงรักษากำลังคนด้านสุขภาพ¹ บุคลากรในองค์กรนับเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งโดยเฉพาะในองค์กรสุขภาพซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการบริหารที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิบัติขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปัจจุบันพบว่าองค์กรสุขภาพได้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความเป็นเลิศ (People Excellence) ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการที่บุคคลจะมีความเป็นเลิศได้นั้นจำเป็นต้องมีการสะสมประสบการณ์การทำงานอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาตนเองตามขั้นบันไดวิชาชีพเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญ อันจะนำไปสู่คุณภาพของการให้บริการ^{1,2}

ปัจจุบันพบว่าองค์กรพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรสุขภาพที่มีบุคลากรสังกัดในหน่วยงานมากที่สุด โดยมีบุคลากรในปี พ.ศ. 2558 ทั้งสิ้น 370,840 คน โดยมีอายุเฉลี่ย 40.12 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มเจนเอ็กซ์ ร้อยละ 42.37 และกลุ่มเจนวาย ร้อยละ 33.25¹ จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันประเทศไทยมีพยาบาลวิชาชีพที่สังกัดอยู่ในกระทรวงหรือหน่วยงานของรัฐและเอกชนในปี พ.ศ. 2557 จำนวนทั้งหมด

150,085 คน ซึ่งองค์การพยาบาลวิชาชีพมีด้วยกันทั้งหมด 3 รุ่นอายุ ได้แก่ รุ่นเจนเบบี้บูมเมอร์ รุ่นเจนเอ็กซ์และรุ่นเจนวาย โดยพบว่ารุ่นเจนเบบี้บูมเมอร์และรุ่นเจนเอ็กซ์นั้นเป็นระดับผู้บริหาร ส่วนรุ่นเจนวายส่วนใหญ่จะเป็นระดับปฏิบัติการและเป็นผู้บริหารในระดับต้นและพบว่าพยาบาลกลุ่มเจนวายมีประมาณร้อยละ 28.71^{3,4} พยาบาลกลุ่มเจนวาย (Generation Y) คือกลุ่มบุคคลที่เกิดปีพ.ศ. 2520-2537 อายุ 24-41 ปี คุณลักษณะของคนกลุ่มนี้มีความมั่นใจในตัวเองสูง ชอบอิสระ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร มีความสามารถในการทำงานหลายด้าน ชอบงานท้าทาย มีความทะเยอทะยาน คาดหวังต่อโอกาสการเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ต้องการความสำเร็จด้านการเงิน⁵

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนวายคงอยู่ในงานนั้น ส่วนใหญ่มาจากภาวะผู้นำ ซึ่งได้มีการศึกษาปัจจัยทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพรุ่นอายุวัยซึ่งมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป้วยโดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01⁶ และบทความวิชาการแนวทางการบริหารงานพยาบาลวิชาชีพรุ่นเจนวายนั้นได้เสนอว่าผู้บริหารต้องคำนึงถึงคุณลักษณะ ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อองค์กร มีการวางแผนการนิเทศการมอบหมายงาน รวมทั้งเสริมสร้างระบบการทำงานและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานมากที่สุดตามสภาพความเป็นจริง⁷ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป้วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่ม

เจนวาย โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงอนาคตเพื่อสำรวจปัญหาและความคิดเห็นที่เป็นฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย ทั้งนี้เพื่อการคงอยู่และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในวิชาชีพ

คำถามการวิจัย

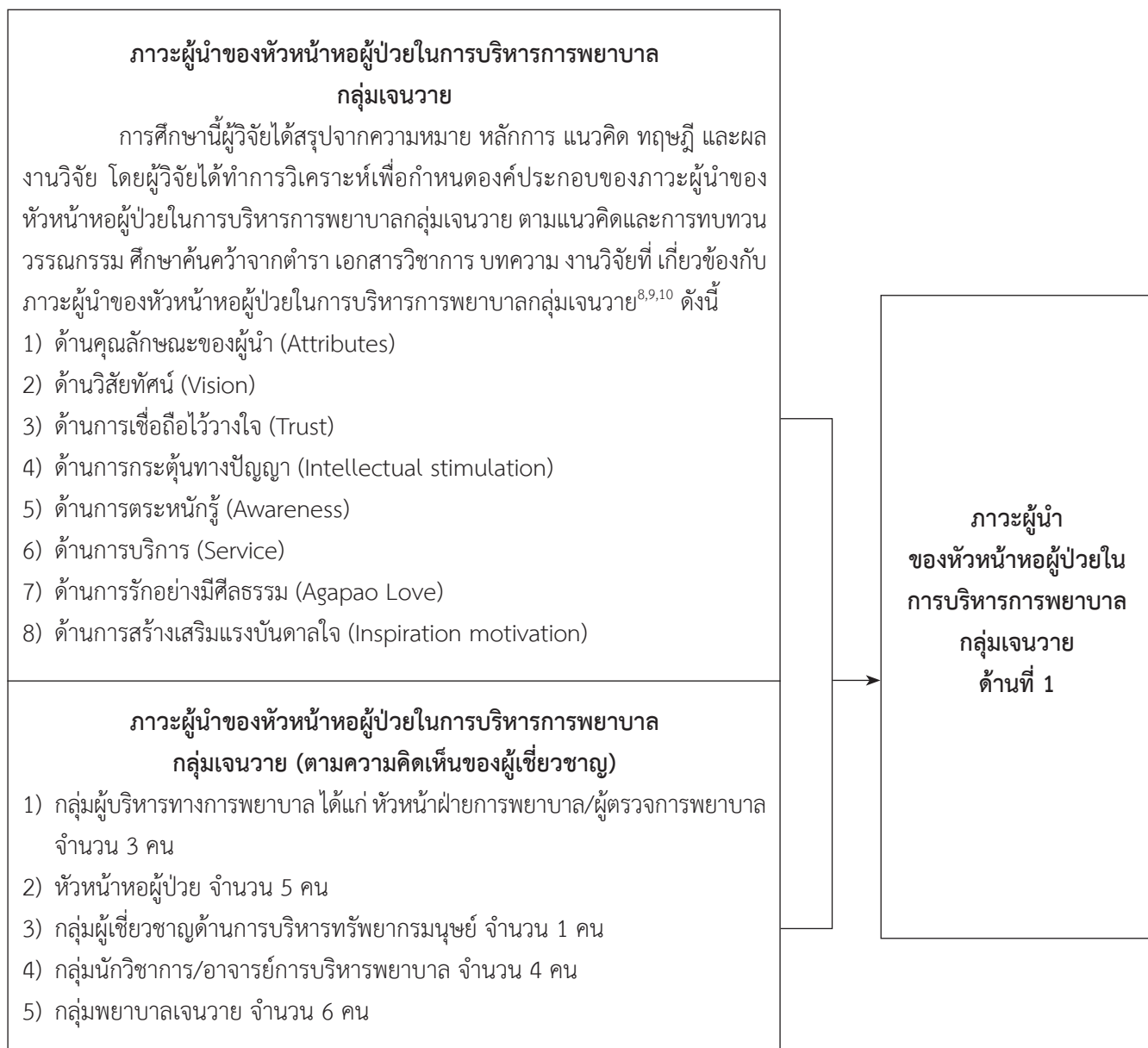
1. องค์ประกอบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายเป็นอย่างไร

2. องค์ประกอบย่อยของภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบย่อยภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ในการรวบรวมความคิดเห็นที่เป็นฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของพยาบาลกลุ่มเจนวาย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ 5 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มผู้บริหารทางการพยาบาล จำนวน 3 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล/ผู้ตรวจการพยาบาล มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล มีประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารทางการพยาบาล ไม่น้อยกว่า 5 ปี

2) หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 5 คน มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าและได้รับการศึกษา อบรมเพิ่มเติม เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล มีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย/หน่วยงาน ไม่น้อยกว่า 3 ปี

3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 คน ได้แก่ บุคคลที่ทำงานด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งภายในองค์กรพยาบาลและหน่วยงานภายนอก มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้รับการศึกษา/อบรมเพิ่มเติม เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

4) อาจารย์หรือนักวิชาการบริหารพยาบาล จำนวน 4 คน ได้แก่ นักวิชาการ อาจารย์ ที่มีประสบการณ์ด้าน การสอน และการบริหารการพยาบาล หรือเขียนบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการพยาบาล

5) กลุ่มพยาบาลวิชาชีพเจนวาย จำนวน 6 คน คือพยาบาลวิชาชีพที่เกิดปีพ.ศ. 2520-2537 อายุ 24-41 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า ในสาขาวิชาการพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือแบบสัมภาษณ์ 1ชุด และแบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและข้อคำถามปลายเปิด ใช้ในการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมโดยบูรณาการจากตำรา วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแบบสัมภาษณ์ว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายควรมีที่ด้านอะไรบ้าง

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามมาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 11 ด้าน 79 ข้อย่อย

ชุดที่ 3 แบบสอบถามได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบวัดมาตรวัดประมาณค่าเช่นเดียวกับรอบที่ 2 มี จำนวน 11 ด้าน 79 ข้อย่อย โดยแสดงค่ามัธยฐาน (Md) ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (IR) และคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมพิจารณาความคิดเห็นของตนเองและเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญก่อนยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านกระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบด้วยความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอน ทำให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพสูงโดยมีการตรวจสอบดังนี้

1) ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 19 คน โดยตรง อีกทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องซ้ำหลายรอบ ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตอบแบบสัมภาษณ์จะมีการปรับแก้สำนวนในแบบสัมภาษณ์ด้วย ซึ่งทำให้แบบสัมภาษณ์ได้ถูกตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาควบคู่ไปกับการตอบแบบสัมภาษณ์ไปด้วย

2) ความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ที่ได้จากการตอบแบบสัมภาษณ์ซ้ำหลายรอบ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของแต่ละรอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ หากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่คงเดิมไม่เปลี่ยนแปลง แสดงว่ามีความเที่ยงสูง จากการที่ผู้เชี่ยวชาญ ยืนยันคำตอบของตนเองเมื่อตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 พบว่าคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ เปลี่ยนแปลงน้อยกว่าร้อยละ 15 เสนอว่าสามารถยุติการส่ง แบบสอบถามได้ อาจถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

รอบที่ 1 ทำหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน ส่งเอกสารข้อมูลประชากรแบบสัมภาษณ์และนัดวันสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง จำนวน 14 คน ใช้เวลาในการสัมภาษณ์เฉลี่ยท่านละ 40 นาที สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางโทรศัพท์ จำนวน 4 คน ใช้เวลาในการสัมภาษณ์เฉลี่ยท่านละ 40 นาที และผู้เชี่ยวชาญแสดงความจำนงขอตอบแบบสอบถามด้วยตนเองผ่านทางไปรษณีย์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 1 คน ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 15 กันยายน 2561

รอบที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการส่งเอกสารเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ระดับความสำคัญของภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยตนเองและผ่านทางทางไปรษณีย์ พร้อมซองติดตราไปรษณียากรส่งกลับ หรือส่งไฟล์เอกสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน - 15 ตุลาคม 2561

รอบที่ 3 ผู้วิจัยได้ทำการส่งเอกสารให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมจำนวน 19 คน เพื่อพิจารณาคำตอบของตนเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด ก่อนที่จะยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบด้วยตนเองและผ่านทางไปรษณีย์ พร้อมซองติดตราไปรษณียากรส่งกลับ หรือส่งไฟล์เอกสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 ตุลาคม - 15 พฤศจิกายน 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 1 ถอดเทปการสัมภาษณ์ทันทีหลังสิ้นสุดการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากการตอบแบบสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน นำมาตรวจสอบเนื้อหาที่ผู้เชี่ยวชาญให้เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายในแต่ละด้าน ข้อมูลที่รวบรวมมานี้จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดจากการบูรณาการเอกสารจากการทบทวนวรรณกรรม ตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหา จนได้เนื้อหาครอบคลุมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายตามกรอบแนวคิด และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายมีทั้งหมด 11 ด้าน และมีข้อรายการย่อย จำนวน 79 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 2 จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรอบที่ 2 ผู้วิจัยนำมาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยข้อคำถามแต่ละข้อที่มีค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 ที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกันว่ามีมีความสำคัญในระดับมากขึ้นไป และค่าพิสัย ควอไทล์ที่มีค่าน้อยกว่า 1.50 แสดงถึงความเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ปรับข้อรายการตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะโดยทบทวนวรรณกรรมและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 3 จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามรอบที่ 3 ผู้วิจัยนำมาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แล้วได้ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวายทั้งหมด 8 ด้าน และมีข้อรายการย่อย จำนวน 78 ข้อ

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 10 มีนาคม 2561 เลขที่โครงการวิจัย 004.1/61 ผู้วิจัยนำเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนร่วมในงานวิจัย เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้เชี่ยวชาญทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญมีสิทธิที่จะตอบหรือไม่ตอบคำถามใดๆ ที่ผู้เชี่ยวชาญไม่สะดวกใจหรือสามารถบอกยุติการให้สัมภาษณ์ได้ในทุกระยะของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา ซึ่งการบันทึกเสียงการสนทนา และการตอบแบบสัมภาษณ์ จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับจะไม่มีการระบุชื่อของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ซึ่งทั้งเทปที่ใช้บันทึกเสียง และแบบสัมภาษณ์จะถูกทำลายทิ้งทันที เมื่อสิ้นสุดกระบวนการวิจัย โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอเป็นภาพรวม

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่เป็นฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย ประกอบด้วย 8 ด้าน 78 ข้อ รายการย่อย ได้แก่ 1) ด้านคุณลักษณะของผู้นำ จำนวน 21 ข้อย่อย 2) ด้านวิสัยทัศน์ จำนวน 8 ข้อย่อย 3) ด้านการเสริมแรงบันดาลใจ จำนวน 12 ข้อย่อย 4) ด้านการบริการ จำนวน 6 ข้อย่อย 5) ด้านการพัฒนา จำนวน 11 ข้อย่อย 6) ด้านการบริหารความขัดแย้ง จำนวน 4 ข้อย่อย 7) ด้านการนิเทศ จำนวน 7 ข้อย่อย 8) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 9 ข้อย่อย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่านิยมฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และระดับความสำคัญในแต่ละองค์ประกอบของภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน
การบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย

| ข้อ | องค์ประกอบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหาร การพยาบาลกลุ่มเจนวาย | Md | IR | ระดับความสำคัญ |
|-----|--|------|------|----------------|
| 1) | ด้านคุณลักษณะของผู้นำ (Attributes) จำนวน 21 ข้อ | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 2) | ด้านวิสัยทัศน์ (Vision) จำนวน 8 ข้อ | 5.00 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3) | ด้านการเสริมแรงบันดาลใจ (Inspiration) จำนวน 12 ข้อ | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 4) | ด้านการบริการ (service) จำนวน 6 ข้อ | 5.00 | 0.50 | มากที่สุด |
| 5) | ด้านการพัฒนา (Development) การพัฒนา จำนวน 11 ข้อ | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 6) | ด้านการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) จำนวน 4 ข้อ | 5.00 | 0.50 | มากที่สุด |
| 7) | ด้านการนิเทศ (Supervision) จำนวน 7 ข้อ | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 8) | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information technology and communication) จำนวน 9 ข้อ | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย
ในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจนวาย ทั้งหมด 8 ด้าน กลุ่มผู้
เชี่ยวชาญให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดและมีความคิดเห็น
สอดคล้องกันทุกรายด้าน (Md = 5.00, IR = 0.00-1.00)

การอภิปรายผล

1. ด้านคุณลักษณะของผู้นำ (Attributes)

จากการศึกษา พบว่า คุณลักษณะของผู้นำเป็น
ลักษณะและคุณสมบัติเด่นในตัวผู้นำที่ผู้อื่นไม่มีซึ่งเป็นลักษณะ
เฉพาะตัวที่แสดงออกบนภาวะของผู้นำที่จะประสบความสำเร็จ
ได้แก่ ความสามารถพิเศษ มีความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความ
ยืดหยุ่น มีความซื่อสัตย์ มีความสามารถในการพิจารณา
เหตุการณ์ต่างๆ¹¹ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะด้าน
บุคลิกภาพของผู้นำที่ประสบความสำเร็จ¹² ประกอบด้วย
คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไปและบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้อง
กับการทำงาน ได้แก่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
อย่างแท้จริงและเหมาะสม มีความไว้วางใจได้ (Trustworthiness)
สร้างความเชื่อถือให้กับบุคคลอื่นได้ มีความซื่อสัตย์ มั่นคงมี
ลักษณะเด่น (Dominant) หรือมีความโดดเด่น แตกต่างจาก
บุคคลอื่นๆ มีลักษณะแสดงตัว (Extroversion) ชอบเข้าสังคม
และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม
(Assertiveness) ทั้งในการแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น
ทัศนคติและมีการแสดงออกอย่างมั่นใจ มีอารมณ์มั่นคง
(Emotional stability) สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และ

แสดงออกอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ มีความ
กระตือรือร้น (Enthusiasm) และมีการแสดงออกทั้งคำพูด
และภาษาท่าทางที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีมและ
ช่วยสร้างแรงบันดาลใจ มีอารมณ์ขัน (Sense of humor)
ช่วยลดความเครียดและความขัดแย้งต่างๆ มีลักษณะเป็นคน
ที่อบอุ่น (Warmth) เห็นใจ เข้าใจคนอื่น

2. ด้านวิสัยทัศน์ (Vision)

จากการศึกษา พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้นำนั้นผู้นำ
หรือผู้บริหารในการมองเห็นภาพอนาคตและมีความสามารถ
ในการผลักดันให้คนในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้
ประสบความสำเร็จ ผู้นำจำเป็นต้องมีความสามารถที่จะคิด
คาดคะเน วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและมองเห็นภาพที่ควร
จะเป็นในอนาคตได้เพื่อใช้ในการวางแผนและเตรียมรับมือกับ
การเปลี่ยนแปลงในอนาคตซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของผู้นำที่
มีวิสัยทัศน์ว่ามีความสามารถของสมองที่จะคิดคาดคะเน
และเรียนรู้จากประสบการณ์ได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
มุ่งมั่นในอนาคต และเปิดใจกว้างรับประสบการณ์ใหม่ มีแรง
จูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทะเยอทะยาน เน้นที่ผลกระทบเชิงสร้างสรรค์
มุ่งหาความสำเร็จใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา¹³

3. ด้านการเสริมแรงบันดาลใจ (Inspiration)

จากการศึกษา พบว่า การเสริมแรงบันดาลใจของ
ผู้นำนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
เนื่องจากลักษณะพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกนั้นเป็นการจูงใจ
และจุดประกายความคิดเพื่อให้ผู้ตามมีความตื่นตัว มีขวัญ

และกำลังใจอยากจะมีส่วนร่วมและอยากแสดงความสามารถในการทำงาน การเสริมสร้างบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้สนับสนุนและยืดหยุ่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก และช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน โดยเฉพาะพยาบาลเจเนวายที่มีคุณลักษณะและค่านิยมในการทำงานที่ท้าทายความสามารถ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีส่วนร่วมในงานและการได้รับผลตอบแทนที่รวดเร็ว และต้องการความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิต¹⁴

4. ด้านการบริการ (Service)

จากการศึกษา พบว่า การบริการเป็นดูแลใส่ใจ สุขภาพและให้การช่วยเหลือในด้านอื่นๆแก่ผู้ร่วมงาน มีการส่งเสริม การสนับสนุนผู้ร่วมงานให้มีสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและการเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานซึ่งสอดคล้องภาวะผู้นำการบริการนั้นจะต้องมีความรู้สึกอยากที่จะให้บริการด้วยใจจริง มีความยินดีให้ผู้อื่นได้ดี การเอาใจใส่ผู้อื่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร¹⁵

5. ด้านการพัฒนา (Development)

จากการศึกษา พบว่า การพัฒนาแสดงถึงการส่งเสริมสนับสนุน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองและผู้ร่วมงาน โดยส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ร่วมงานมีศักยภาพที่สูงขึ้น สนับสนุนให้ผู้ร่วมงานได้มีการฝึกอบรมและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทั้งในและต่างประเทศอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งพัฒนางานประจำให้เป็นงานคุณภาพโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำ ได้แก่ 1) ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำที่องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญ 2) สิ่งที่ต้องพัฒนาในการพัฒนาผู้นำ 3) การส่งเสริมการพัฒนาผู้นำ¹⁶

6. ด้านการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

จากการศึกษา พบว่า การบริหารความขัดแย้งเป็นการรู้และเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง สามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นเรื่องเข้าใจโดยให้ความสำคัญและมุ่งผลประโยชน์สูงสุดที่จะได้รับทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ยังสามารถเป็นผู้ประสานงานให้ทั้งสองฝ่ายให้เกิดความเข้าใจกันและส่งเสริมให้เกิดความรักสามัคคีในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการบริหารความขัดแย้ง ประกอบด้วย การกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนา การลดหรือระงับความขัดแย้งเมื่อความขัดแย้งมีมากเกินไปและการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง

ด้วยวิธีการต่างๆ¹⁷ วิธีแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ได้แก่ วิธีการเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยง วิธีบังคับ การไกล่เกลี่ย การประนีประนอม และพบว่า วิธีแก้ปัญหาคความขัดแย้งมีทั้งหมด 3 ประเภท คือ วิธีการชนะ-แพ้ วิธีการแพ้-แพ้ วิธีการชนะ-ชนะ¹⁸

7. ด้านการนิเทศ (Supervision)

จากการศึกษา พบว่า พยาบาลกลุ่มเจเนวายให้ความสำคัญในเรื่องการนิเทศ และเชื่อว่าผู้นำนั้นควรนิเทศผู้ร่วมงานได้หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสม มีการนิเทศอย่างชัดเจน สามารถนิเทศโดยใช้กรณีศึกษาเพื่อให้ผู้ร่วมงานนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ทั้งนี้มีการส่งเสริมสนับสนุนการมีพี่เลี้ยง (Mentor) เพื่อการชี้แนะ การสอนงาน (Coaching) ด้วยกัลยาณมิตรและถูกต้อง ซึ่งบุคคลกลุ่มเจเนวายนั้นต้องการพี่เลี้ยงที่เข้าใจ สอนและแนะนำในสิ่งที่ถูกให้ไม่ชอบดุด่า เพราะบุคคลกลุ่มนี้จะคงอยู่ในองค์กรได้ เพราะมีความรู้สึกทำงานแล้วมีความสุข¹⁹

8. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information technology and communication)

จากการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นเป็นอุปกรณ์และวิธีการในการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อการเข้าถึง ค้นหา และรับส่งสารสนเทศด้วยความรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครือข่ายไร้สาย ซึ่งใช้เป็นการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลกซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการบริหารพยาบาล วิชาชีพ Generation Y²⁰ พบว่า ด้านการสื่อสาร ได้แก่ 1) จัดช่องทางติดต่อสื่อสารที่สื่อสารได้ง่าย 2) สร้างกลุ่มการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ให้มีความทันสมัยและมีความเร็วสูง 3) มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็น 4) มีช่องทางสื่อสาร เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายใต้ข้อตกลง กฎกติกา และ 5) ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้รับและมีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว²²

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลกลุ่มเจเนวายได้แก่ 1) ด้านคุณลักษณะของผู้นำ 2) ด้านวิสัยทัศน์ 3) ด้านการเสริมแรงบันดาลใจ 4) ด้านการบริการ 5) ด้านการพัฒนา 6) ด้านการบริหารความขัดแย้ง 7) ด้านการนิเทศ 8) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้น ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการกำหนดและวางแผนแนวทางในการธำรงรักษาพยาบาลกลุ่มเจเนวายให้เป็นรูปธรรมและเป็นลายลักษณ์อักษรเนื่องจาก

พยาบาลกลุ่มนี้ชอบความชัดเจน ชอบความท้าทาย และต้องการผู้นำที่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้จริง นอกจากนี้ผู้นำควรให้ความสำคัญกับระบบที่เลี้ยงที่คอยสอนงาน ให้คำปรึกษาด้วยทัศนคติที่ดี มีการสร้างขวัญกำลังใจ เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ตลอดจนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ และการสนับสนุนในด้านการศึกษาและการอบรมศึกษาเฉพาะทาง โดยให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความมั่นใจ ความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พยาบาลกลุ่มเจนวายรู้สึกมีความสุข ความเป็นเจ้าของและมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำในการบริหารพยาบาลยุคใหม่
2. การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำในการบริหารพยาบาลกลุ่มเจนวาย ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิและปฐมภูมิ

References

1. Ministry of public health. Strategy and planning of primary care service 4.0 (2018-2037).2016. (in Thai)
2. Boonjai, S. Leadership and Strategic management in Nusing Organization forthe 21th Century. 2007. (in Thai)
3. Ministry of public health. Strategy and planning Division.2016. (in Thai)
4. Teaintong, H. Academic lecture document (incubation), cultivating love, creating relationships, Faculty of Nursing, Chiang Mai University. 2013.
5. Bencsik A., Horvath-Csikos G., & Juhasz T. Y and Z Generations at Workplaces. Journal of Competitiveness. 2016;8(3):90-106.
6. Rattanapitikon, D. The predicted factor is a constant in the work of a professional nursing, Phayathai Hospital. A Thesis of Master degree, Nursing Science in Nursing Administration School of Nursing Sukhothai Thammathirat University. 2009.
7. Chupan, S. Generation Y Professional Nurses: A Challenge for Nursing Administrators. Nursing Journal of The Ministry of Public Health. 2018;28(1):1-12. (in Thai)
8. Maulik S. J, Bernard J. H. Healthcare transformation [electronic resource] : a guide for the hospital board member. Boca Raton : Taylor & Francis. 2009.
9. Patterson, K. A. Servant leadership: A theoretical model. Servant Leadership Roundtable. Regent University School of Leadership Studies, Virginia Beach. VA; 2003.
10. Spears, L. C. Character and Servant Leadership: Ten characteristics of effective, caring leaders. Journal of Virtues & Leadership.2010;1(1):25-30.
11. Richard, L. D. Leadership : theory and practice. Fort Worth, TX : Dryden Press.1999.
12. Laschinger, H. K. The influence of authentic leadership on newly graduated nurse's experiences of workplace bullying, burnout and retention outcomes: A cross-sectional study. International Journal of Nursing Studies. 2012;49(1):1266-1276.
13. Werner, S. Human Resource Management. 11rded. Canada: South-Western Cengage Learning. 2012.
14. Nittaya, S. Nursing Management. Praboromara-jchanok institute nonthaburi. 2011. (in Thai)

15. Wharton, R. F. The impact of intuition and supervisor-nurse relationships on empowerment and affective commitment by generation. *Journal of Advanced Nursing*.2012;68(6) : 1391-1401.
16. Rattikorn, C .Leadership :Theories, Research, and Approaches to Development. 2015. (in Thai)
17. Spaho, K. Organizational communication and conflict management, *Management*. 2013; 18(1):103-118.
18. Jackson, S. E. *Managing Human Resource*. 1sted. Canada: South-Western Cengage Learning. 2009.
19. Bruce, T. *Not Everyone Gets a Trophy-How to Manage Generation Y*. Jossey-Bass: USA; 2009.
20. Paworamon Tassanaananchai. The management characteristics of generation Y professional nurses. *Kuakarun Journal of Nursing* .2014;21(2): 126-138.
21. Priscilla Smith-Trudeau. *Generation Z Nurses Have Arrived. Are you ready?*. New Hampshire Nursing News.2016;13-14.
22. Nantsupawat A., Skulphan S., Sriteerajit G., Jindathum A., & Suochama P. Evaluation of Teaching by Teleconference:Leadership Development in Nursing Organization Course Case Study. *Journal of the Royal Thai Army Nurses*. 2018;19(2):183-190. (in Thai)