

ภาวะผู้นำใ้บริการ: มุมมองผู้บริหารการพยาบาล

The Servant Leadership: New Paradigm for Nurse Administrators

ปณณนุช พิมใจใส* อนุชา มาเรียน มณฑนา เทวโกคินกุล พรทิพย์ กวินสุพร

Punyanut Phimchaisai* Anucha Marien Muntana Taewaphokinkul Porntip Kawinsuporn

มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม ประเทศไทย 73000

Christian University of Thailand, Nakhon Pathom, Thailand 73000

บทคัดย่อ

ปัจจุบันแนวคิดภาวะผู้นำใ้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดแนวหนึ่งจากนักวิชาการในเรื่องภาวะผู้นำของศตวรรษที่ 21 ภาวะผู้นำใ้บริการเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่เป็นทฤษฎีสมัยใหม่เน้นความร่วมมือ ความเชื่อใจไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ และการใช้อำนาจอย่างมีจริยธรรม ซึ่งภาวะผู้นำใ้บริการเป็นหัวใจของผู้นำศาสนาคริสต์ โดยคนแรกที่เสนอแนวคิดภาวะผู้นำใ้บริการ คือ “พระเยซูคริสต์” โดยแหล่งที่มาของผู้นำใ้บริการสามารถค้นพบหรือศึกษาได้จากพระคริสตธรรมคัมภีร์ เช่นพระเยซูคริสต์เคยบอกพวกสาวกในพระธรรมมัทธิว บทที่ 20 ข้อที่ 26-28 ว่า “ถ้าผู้ใดใคร่จะได้เป็นใหญ่ในพวกท่าน ผู้นั้นจะต้องเป็นผู้ปรนนิบัติท่านทั้งหลาย ถ้าผู้ใดใคร่จะได้เป็นเอกเป็นต้น ผู้นั้นจะต้องเป็นทาสสมครของพวกท่านอย่างที่ไม่บุตรมนุษย์มีได้มาเพื่อรับการปรนนิบัติ แต่ท่านมาเพื่อจะปรนนิบัติเขา” ถึงภาวะผู้นำใ้บริการ “ผู้นำใ้บริการนั้นต้องเป็น ผู้ที่ใส่ใจในตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง รักความอิสระ และมีความซื่อสัตย์ที่จะเป็นผู้ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่น” ประกอบด้วย 10 ประการ คือ ดังนี้ 1) การฟัง 2) การเห็นอกเห็นใจ 3) การเยียวยารักษา 4) การตระหนักรู้ 5) การโน้มน้าวใจ 6) การสร้างมนต์ 7) การมองการณ์ไกล 8) การรับผิดชอบร่วมกันและอุทิศตนเพื่อรับใช้ 9) การอุทิศตนเพื่อพัฒนาคน และ 10) การสร้างชุมชน จะเห็นได้ว่าผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องตระหนักถึงและให้ความสำคัญภาวะผู้นำของตนเอง ซึ่งผู้นำ ใ้บริการนั้นจะมีจิตรับใช้ในการให้บริการมาก่อน และตัดสินใจอย่างมีจิตสำนึกในการให้บริการคนอื่นๆ เป้าหมายของผู้นำใ้บริการ เพื่อพัฒนาความเจริญงอกงามของบุคลากรในองค์กร และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกและทีมงาน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำใ้บริการ ผู้บริหารการพยาบาล

Abstract

At present, the concept of servant leadership is one of the most attention-grabbing concepts from the academic leaders of the 21st century. Servant Leadership is a leadership theory that focuses on cooperation, trustworthiness, compassion and the use of moral authority. Servant Leadership is the heart of the Christian faith. “JESUS CHRIST” is the first to propose the concept of Servant Leadership. The source of Servant Leadership can be discovered or studied in the Holy Bible. For example, Jesus Christ had told the disciples in Matthew 20: 26-28 that “But it shall not be so among you but whosoever will be great among you, let him be your minister. And whosoever will be chief among you, let him be your servant.” mentions that “Servant leadership must be those who had self-conscious, self-esteem, love the freedom, and 2 Consists of 10 principles were as follows 1) Listening 2) Empathy 3) Healing 4) Awareness 5) Persuasion 6) Conceptualization 7) Foresight 8) Stewardship 9) Commitment to the growth of people, and 10) Building community. It is seen that a servant leader is a spiritual service provider before, decide consciously to serve others even better. The goal of leading for development the growth of people in the organization, and increase the participation of members and teamwork.

Keywords: servant leadership, nurse administrators

บทนำ

ปัจจุบันโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ องค์การต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ และผู้นำเป็นผู้ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยอาศัยกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และทักษะที่เหมาะสม จำเป็นต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการใช้กลยุทธ์ เทคนิค หรือวิธีการต่างๆ ในการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถดำเนินงานไปตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้นั้น อาจไม่เกิดประโยชน์ ถ้าผู้นำไม่มีความเข้าใจในตนเองหรือผู้อื่น^{1,2,3}

ดังนั้นผู้นำหรือผู้บริหารการพยาบาลจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตัวเอง ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์หรือวิธีคิดของตัวเอง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงรอบๆ ตัว กอปรกับสังคมปัจจุบันต้องการผู้นำที่เน้นการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มมากขึ้น เน้นความร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มอบอำนาจและมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคคลอื่น ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันในองค์การ ผู้นำจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ไว้วางใจกัน การทำงานเป็นทีม การสร้าง

ทีม การมีคุณธรรม ศีลธรรมจรรยาและการสนับสนุนเพื่อนร่วมงานให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น^{4,5} ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการที่มีแนวคิดพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานทั้งด้านร่างกายและจิตวิญญาณ การมุ่งพัฒนาเพื่อนร่วมงานให้เจริญงอกงาม และมุ่งมั่นให้บริการผู้อื่นด้วยการมีพฤติกรรมที่มีคุณธรรม จริยธรรม และสุภาพอ่อนโยน^{5,6,7} ซึ่งคุณลักษณะของความเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลในสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยทั้ง 8 แห่ง มีลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการ กล่าวคือพยาบาลวิชาชีพจะให้บริการแก่ชนทุกชั้นอย่างดีที่สุด สอดคล้องตามพระดำรัสของพระเยซูคริสต์ที่ว่า “จงรักษาคนเจ็บให้หาย” การให้บริการโดยมีรากฐานมาจากความรักของผู้เชื่อมั่นในพระคุณ พระเมตตาของพระเจ้า โดยการให้ความเอาใจใส่พร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยความมีน้ำใจ ยินดีเสียสละอุทิศตนเพื่อรักษาผู้ป่วยให้หาย⁸

โรงพยาบาลและสถานพยาบาลในสังกัดพันธกิจการแพทย์ สภาคริสตจักรในประเทศไทย ประกอบด้วย 8 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียนนครปฐม โรงพยาบาลแพร่คริสเตียน โรงพยาบาลแมคคอร์มิค สถาบันแมคเคนเพื่อการฟื้นฟูสภาพ โรงพยาบาลคริสเตียนแม่น้ำแควน้อย สถานพยาบาลแวน

แซนด์วูร์ด และโรงพยาบาลโอเวอร์บรุค โดยพันธกิจการแพทย์ มีหน้าที่หลักในการให้การบำบัดรักษาพยาบาลทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณแก่บุคคลทั่วไป รวมทั้งการฟื้นฟู สุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันการเจ็บป่วย เพื่อเป็นพยานของพระเยซูคริสต์ โดยโรงพยาบาลและสถานพยาบาล มีรากฐานจากมิชชันนารีที่ได้วางรากฐานการเผยแผ่ศาสนา การศึกษา และการแพทย์ มายาวนานกว่า 180 ปี นับเป็นองค์กรคริสต์ศาสนานิกายโปรเตสแตนต์ที่มีกิจกรรมด้านต่างๆ ที่สร้างประโยชน์แก่สังคมไทยมาโดยตลอด ทั้งนี้ถือเป็นพันธกิจที่ต้องปฏิบัติเพื่อนำสังคมไทยไปสู่ความเจริญ และเป็นสังคมแห่งศีลธรรมจรรยา และมีหลักยึดเหนี่ยวทางศาสนาที่ทำให้คนรอดพ้นจากความชั่วร้ายและความผิดบาป กิจกรรมที่เคยปฏิบัติเป็นการแสดงถึงความรักเมตตา กรุณา และความห่วงใยขององค์พระผู้เป็นเจ้าที่มีต่อมนุษยชาติเป็นพื้นฐาน และเป็นความรับผิดชอบที่สภาคริสตจักรในประเทศไทยและผู้สืบทอดต่อมาจะต้องปฏิบัติเพื่อยังประโยชน์ต่อผู้คน ต่อชุมชน สังคมและประเทศชาติสืบต่อไป⁸

โรงพยาบาลและสถานพยาบาลในสังกัดพันธกิจการแพทย์ สภาคริสตจักรในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญในการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างเป็นระบบและทั่วถึง ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีสุขภาพสมบูรณ์ และพบสันติสุขในพระเยซูคริสต์ โดยเน้นการให้บริการโดยมีรากฐานมาจากความรักของผู้เชื่อมั่นในพระคุณ พระเมตตาของพระเจ้า ได้ดำเนินการให้บริการรักษาพยาบาลแบบองค์รวม ทั้งสุขภาพกายและจิตใจ เพื่อแสดงให้เห็นรูปธรรมของความรักที่แสดงออก โดยการให้ความเอาใจใส่ พร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยความมีน้ำใจ ยินดีเสียสละอุทิศตนเพื่อรักษาผู้ป่วยให้หาย ซึ่งเป็นคุณลักษณะของภาวะผู้นำใฝ่บริการ^{8,9,11}

แนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการ

ภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำสมัยใหม่ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นเสมือนปรัชญาและเครื่องมือในการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรและสังคม ผู้นำใฝ่บริการจะเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในองค์กร มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้อื่น โดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงาน ความเห็นอกเห็นใจ การสร้างและคงไว้ซึ่งการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาคน (Growing people) ของแต่ละบุคคล ภาวะผู้นำใฝ่บริการมีใช้รูปแบบเฉพาะของภาวะผู้นำ คุณลักษณะของภาวะผู้นำใฝ่บริการไม่ได้เกิดจากปัจจัยภายนอกแต่

เกิดจากปัจจัยภายในตัวผู้นำซึ่งเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังความคิด คำพูด และการกระทำของผู้นำ⁷ แนวคิดผู้นำใฝ่บริการเป็นแนวคิดที่มีมานาน “พระเยซูคริสต์”^{9,10} เป็นบุคคลแรกที่เสนอแนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการ ดังตัวอย่างในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ที่ปรากฏในพระธรรมยอห์น บทที่ 15 ข้อที่ 13-15 พระเยซูคริสต์เคยบอกพวกสาวกศิษย์ว่า “ไม่มีผู้ใดมีความรักที่ยิ่งใหญ่กว่านี้ คือการที่ผู้หนึ่งผู้ใดจะสละชีวิตของตนเพื่อมิตรสหายของตน ถ้าท่านทั้งหลายประพฤติตามที่เราสั่งท่าน ท่านก็จะเป็นมิตรสหายของเรา เราไม่เรียกท่านทั้งหลายว่าทาสอีก เพราะทาสไม่ทราบว่าจะทำอะไรของนายท่าน แต่เราเรียกท่านว่ามิตรสหาย เพราะว่าทุกสิ่งที่เราได้ยินจากพระบิดาของเรา เราได้สำแดงแก่ท่านแล้ว”

มโนทัศน์ภาวะผู้นำใฝ่บริการถือเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความเป็นผู้นำทางเลือก (Alternative leadership theory) ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ตามอย่างจริงจัง แนวคิดสำคัญของทฤษฎีนี้คือผู้นำเริ่มต้นจากการมีจิตใจที่ต้องการจะรับใช้หรือให้บริการผู้อื่นก่อนเป็นอันดับแรกซึ่งกรีนลีฟ² เชื่อว่า “ผู้นำจะต้องเป็นผู้รับใช้ก่อน” หมายถึงการมุ่งตอบสนองความต้องการของเพื่อนร่วมงานทั้งทางร่างกายและทางจิตวิญญาณ การกระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้อื่นค้นพบและพัฒนาความสามารถ ความต้องการของตนเองและเจริญงอกงามในฐานะปัจเจกบุคคล มีสุขภาพที่ดีขึ้น ฉลาดขึ้น เป็นอิสระขึ้น และมีจิตสำนึกในการให้บริการผู้อื่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป แนวคิดนี้เหมือนเป็นแนวคิดแบบอุดมคติ แต่ก็เป็นแนวคิดในเชิงปฏิบัติที่ได้ผลจริง² ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด¹¹ ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำใฝ่บริการจะบริการผู้อื่นก่อนคิดถึงผลประโยชน์ของตนเอง โดยจะใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่พัฒนาบุคคลและองค์การให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำใฝ่บริการนี้เป็นคนที่มีจิตใจรับใช้ผู้อื่นก่อนที่จะคิดถึงตัวเองพร้อมจะอุทิศตนเพื่อพัฒนาคน ด้วยการรับฟังความคิดเห็น ให้การยอมรับและให้เกียรติผู้อื่น

การบริหารการพยาบาลในศตวรรษที่ 21 นี้เป็นยุคที่บริบทสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต รวมทั้งมีการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ผู้บริหารการพยาบาลจำเป็นต้องมีสมรรถนะผู้บริหารมืออาชีพ กอปรกับระบบบริการสุขภาพมีความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง การนำองค์การพยาบาลให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารการพยาบาลจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน บทบาท และพัฒนาสมรรถนะการบริหารจัดการ¹² และได้กล่าวถึงผู้บริหารการพยาบาลเป็น

พยาบาลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหาร มีหน้าที่กำหนดนโยบายการ บริหารงานในองค์กรการพยาบาล เพื่อให้บุคลากรพยาบาลที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย¹² นอกจากนี้¹³ ยังได้กล่าวถึงพยาบาลผู้บริหาร (Nurse administration) และพยาบาลผู้จัดการ (Nurse manager) ว่าเป็นความหมายเช่นเดียวกัน คือ การดำเนินงานตามกระบวนการบริหาร โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร เพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาลสามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กรการพยาบาล โดยแบ่งตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาลออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (Top level administrator) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle level administrator) และผู้บริหารระดับต้น (First level administrator) รายละเอียด ดังนี้ 1) ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้อำนวยการพยาบาล หรือหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล (Executive director of nursing) 2) ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล (Sub-director of nursing or Associate director of nursing) ผู้ตรวจการพยาบาล (Supervisor nurse) และหัวหน้าแผนกการพยาบาล (Head department) และ 3) ผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วย (Head nurse) และหัวหน้าเวร (In charge nurse)¹³

ผู้บริหารการพยาบาลในยุคที่บริบทสังคมและระบบสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างเป็นพลวัต ผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มองไปข้างหน้า กำหนดเป้าหมายและคาดการณ์อนาคต คิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีความรู้หลักการในการบริหารงานแบบการมีส่วนร่วม สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทีมงาน ปรับตัวให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง มีทักษะการตัดสินใจ บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นลดผลกระทบ ลดการต่อต้าน สามารถจัดระบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ เกิดการสื่อสารประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และมีสมรรถนะเป็นผู้บริหารมืออาชีพจะสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และนำพาให้การดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

คุณลักษณะภาวะผู้นำใฝ่บริการตามแนวคิดของกรีนลีฟ (Greenleaf) ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล

จากการศึกษา^{2,3,10,14,15} พบว่า คุณลักษณะของภาวะผู้นำใฝ่บริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ดังนี้ 1) การฟัง (Listening) 2) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

3) การเยียวยารักษา (Healing) 4) การตระหนักรู้ (Awareness) 5) การโน้มน้าวใจ (Persuasion) 6) การสร้างมโนทัศน์ (Conceptualization) 7) การมองการณ์ไกล (Foresight) 8) การรับผิดชอบร่วมกันและอุทิศตนเพื่อรับใช้ (Stewardship) 9) การอุทิศตนเพื่อพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) และ 10) การสร้างชุมชน (Building community) โดยสามารถอธิบายตามมุมมองของผู้บริหารการพยาบาลได้ดังนี้

1. การฟังในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ต้องค้นหาเจตนารมณ์ของกลุ่มและทำให้เจตนารมณ์เหล่านั้นมีความชัดเจนจากการรับฟัง โดยต้องทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด การฟังประกอบกับการสะท้อนสิ่งที่ได้ไตร่ตรองเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหารที่ดี เป็นไปตามข้อพระวณะคำของพระเจ้า ดังที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมยากอบ บทที่ 1 ข้อที่ 19-25 ว่า “พี่น้องที่รักของข้าพเจ้า จงเข้าใจในเรื่องนี้ คือให้ทุกคนไวในการฟัง ช้าในการพูด ช้าในการโกรธ เพราะว่าความโกรธของมนุษย์ไม่ก่อให้เกิดความชอบธรรมของพระเจ้า เพราะฉะนั้นจงจัดความโสมมทุกอย่างและความชั่วที่มีอยู่ดาษสิ้น และด้วยใจที่สุภาพอ่อนโยนจงน้อมใจรับพระวณะที่ทรงปลูกฝังไว้แล้วนั้น ซึ่งสามารถช่วยจิตวิญญาณของพวกท่านให้รอดได้ แต่จงเป็นผู้ประพฤติตามพระวณะไม่ใช่เป็นเพียงผู้ฟังเท่านั้น มิฉะนั้นจะเป็นการหลอกตัวเอง เพราะถ้าใครเป็นเพียงผู้ฟังพระวณะและไม่เป็นผู้ประพฤติตาม ผู้นั้นก็เป็นเหมือนคนที่ดูหน้าของตนเองในกระจกเงา เพราะว่าเมื่อเห็นแล้วก็จากไป และลืมนั่นที่ตัวเองเป็นอย่างไร แต่ผู้ที่พินิจพิจารณาธรรมบัญญัติอันสมบูรณ์แบบซึ่งเป็นธรรมบัญญัติแห่งเสรีภาพและตั้งมั่นในธรรมบัญญัตินั้น ไม่ได้เป็นผู้ที่ฟังแล้วก็ลืมน แต่เป็นผู้ที่ประพฤติตาม ผู้นั้นจะได้รับความสุขในการประพฤติของตน”

2. การเห็นอกเห็นใจ ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจะพยายามเข้าใจและรู้ซึ่งถึงความรู้สึกของผู้อื่นอย่างมาก การเข้าใจเห็นใจผู้ร่วมงาน คนส่วนใหญ่ล้วนต้องการการยอมรับและการตระหนักถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวของตน ผู้บริหารจึงควรแสดงความปรารถนาดีผู้อื่น และไม่ปฏิเสธที่ตัวบุคคล ถึงแม้เพื่อนร่วมงานจะมีพฤติกรรมหรือผลการทำงานที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ สอดคล้องกับข้อพระวณะคำของพระเจ้า ดังที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมโรม บทที่ 12 ข้อที่ 9-18 “ขอให้ความรักมาจากใจจริง จงเกลียดชัง

สิ่งที่ชั่ว จงยึดมั่นในสิ่งที่ดี จงรักกันฉันพี่น้อง จงชวนชวนในการให้เกียรติกันและกัน อย่าอ่อนระอา จงมีจิตใจกระตือรือร้นด้วยพระวิญญูณ จงปรนนิบัติองค์พระผู้เป็นเจ้า จงชื่นชมยินดีในความหวัง จงสู้ทนต่อ ความยากลำบาก จงเข้มแข็งมั่นอธิษฐาน จงเห็นอกเห็นใจช่วยธรรมิกชนเมื่อเขาขัดสน จงอดส่ำหัดต้อนรับแขกแปลกหน้า จงอวยพรแก่คนที่เคี้ยวเชิญท่านจงอวยพร อย่าแข่งด่าเลย จงชื่นชมยินดีกับผู้ที่มีความชื่นชมยินดี จงร้องไห้กับผู้ที่ร้องไห้ จงเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน อย่าใฝ่สูง แต่ยอมสมาคมกับคนต่ำต้อยยอมสมาคมกับคนต่ำต้อย แผลได้อีกว่า จงถ่อมใจลงยอมทำการต่ำ อย่าถือว่าตัวฉลาด อย่าทำชั่วตอบแทนชั่วแก่ใครเลย แต่จงมุ่งทำสิ่งที่ใครๆ ก็เห็นว่าดี ถ้าเป็นได้ เท่าที่เรื่องขึ้นอยู่กับท่าน จงอยู่อย่างสงบสุขกับทุกคน”

3. การเยียวรักษา ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความสามารถในการหนุนจิตชูใจ และช่วยฟื้นฟูสภาวะทางจิตใจ และจิตวิญญูณจากความทุกข์หรือความเศร้าโศกเสียใจ หลายคนได้สูญเสียจิตวิญญูณและทุกข์ระทมกับความเจ็บปวดทางอารมณ์ ถึงแม้สิ่งเหล่านี้จะเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ก็ตาม พยายามทำให้ผู้อื่นมีความเข้มแข็ง สอดคล้องกับข้อพระวจนะคำของพระเจ้า ดังที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมลูกา บทที่ 4 ข้อที่ 18-19 ที่กล่าวว่า “พระวิญญูณแห่งองค์พระผู้เป็นเจ้าสถิตย์อยู่บนข้าพเจ้า เพราะว่าพระองค์ได้ทรงเจิมตั้งข้าพเจ้าไว้ให้ประกาศข่าวประเสริฐแก่คนยากจน พระองค์ได้ทรงใช้ข้าพเจ้าให้รักษาคนที่ชอกช้ำระกำใจ ให้ร้องประกาศอิสรภาพแก่บรรดาเชลย ให้ประกาศแก่คนตาบอดว่าจะได้เห็นอีก ให้ปล่อยผู้ฟกช้ำเป็นอิสระ และให้ประกาศปีแห่งความโปรดปรานขององค์พระผู้เป็นเจ้า”

4. การตระหนักรู้ ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความสามารถในการตระหนักรู้ในตัวเอง และคนอื่นหรือเรื่องทั่วไป เข้าใจประเด็นเกี่ยวกับศีลธรรมและค่านิยมขององค์กร โดยจะชี้แนะแนวทางให้บุคคลมองสถานการณ์เป็นองค์รวมได้ ซึ่งการตระหนักรู้ไม่ใช่สิ่งปลอมใจ แต่กลับเป็นสิ่งปลุกเร้า สอดคล้องกับข้อพระวจนะคำของพระเจ้าในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมเอเฟซัส บทที่ 5 ข้อที่ 15-19 ว่า “เพราะฉะนั้น จงระวังในการดำเนินชีวิตให้ดีอย่าเหมือนคนไร้ปัญญา แต่ให้เหมือนคนมีปัญญา จงใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ เพราะว่าทุกวันนี้เป็นยุคสมัยที่ชั่วร้าย เพราะเหตุนี้ อย่าเป็นคนโง่เขลา แต่จงเข้าใจว่าอะไรคือพระประสงค์ขององค์พระผู้เป็นเจ้า และอย่ามาเหล้าองุ่นซึ่งจะทำให้เสียคน

แต่จงเต็มเปี่ยมด้วยพระวิญญูณ จงปราศรัยกันด้วยเพลงสดุดี เพลงนมัสการ และเพลงฝ่ายจิตวิญญูณ คือร้องเพลงและสดุดีจากใจของพวกท่านถวายองค์พระผู้เป็นเจ้า”

5. การโน้มน้าวใจ ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจะใช้ความสามารถในการโน้มน้าวใจมากกว่าการใช้อำนาจโดยตำแหน่งในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ มุ่งการทำให้ผู้อื่นคล้อยตามมากกว่าการข่มขู่ และสามารถสร้างความตกลงร่วมกันภายในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่เปาโลอัครสาวกของพระเยซูคริสต์ได้เขียนจดหมายถึงฟีเลโมนผู้เป็นเพื่อนร่วมงานตามที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมฟีเลโมน บทที่ 1 ข้อที่ 14 กล่าวว่า “แต่ข้าพเจ้าไม่ต้องการจะทำสิ่งใดลงไปนอกจากท่านจะเห็นชอบด้วย เพื่อว่าความดีของท่านจะไม่เป็นไปด้วยความฝืนใจ แต่เป็นไปด้วยความเต็มใจ”

6. การสร้างกระบวนทัศน์ ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความสามารถในการคิดรวบยอดเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ชัดเจน ตั้งเป้าหมายในสิ่งที่ยิ่งใหญ่ มีความสามารถในการมองปัญหาขององค์กรจากพื้นฐานแนวคิดที่เป็นกระบวนกรอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามข้อพระวจนะคำของพระเจ้าที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมโครินธ์ ฉบับที่ 1 บทที่ 9 ข้อที่ 24 - 27 กล่าวว่า “ท่านทั้งหลายรู้แล้วไม่ใช่หรือว่าพวกที่วิ่งแข่งนั้นก็วิ่งด้วยกันทุกคน แต่คนที่ได้รางวัลนั้นมีเพียงคนเดียว จงวิ่งเหมือนผู้ที่ชิงรางวัลให้ได้ ส่วนนักกีฬาทุกคนก็ควบคุมตัวเองในทุกด้าน พวกเขาทำเพื่อจะได้มงกุฎไปไม้ที่ร่วงโรยได้ แต่มงกุฎของเราจะไม่ร่วงโรยเลย ดังนั้นข้าพเจ้าไม่ได้วิ่งแข่งโดยไม่มีเป้าหมาย ข้าพเจ้าไม่ได้ต่อสู้เหมือนอย่างนักมวยที่ชกกลม แต่ข้าพเจ้าทุบตีร่างกายและควบคุมมันไว้ เพราะเกรงว่าเมื่อข้าพเจ้าประกาศข่าวประเสริฐแก่คนอื่นแล้ว ตัวเองกลับเป็นคนที่ใช้การไม่ได้”

7. การมองการณ์ไกล ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงบทเรียนจากอดีต ความเป็นจริงในปัจจุบัน และเหตุการณ์ต่อเนื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคตขององค์กรได้ เป็นความสามารถในการหยั่งรู้โดยญาณทัศนะแบบมองเห็นการณ์ไกล ดังที่ท่านเปาโลอัครสาวกของพระเยซูคริสต์ได้เขียนจดหมายถึงยอห์นที่เมืองฟิลิปปี ดังที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมฟิลิปปี บทที่ 3 ข้อที่ 13 - 16 กล่าวว่า “พี่น้องทั้งหลาย ข้าพเจ้าไม่ถือว่าข้าพเจ้าฉวยไว้ได้แล้ว แต่ข้าพเจ้าทำอย่างหนึ่ง คือสิ่งที่ยากผ่านพ้นมาแล้ว โน้มตัวไปยังสิ่งที่อยู่เบื้องหน้า และข้าพเจ้าบากบั่นมุ่งไปสู่หลักชัย เพื่อจะได้รับรางวัลคือการทรงเรียกแห่งเบื้องบน

ซึ่งมีในพระเยซูคริสต์ เพราะฉะนั้น เราที่เป็นผู้ใหญ่แล้วจงคิดอย่างนี้ และถ้าพวกท่านคิดอีกอย่างหนึ่ง พระเจ้าก็จะทรงให้เรื่องนี้ประจักษ์แก่ท่านด้วย อย่างไรก็ตาม เราได้แค่นั้นแล้ว ก็จงดำเนินตามนั้นต่อไป”

8. การรับผิดชอบร่วมกันและอุทิศตนเพื่อรับใช้ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจะตระหนักกว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญอันดับแรกในการเสียสละ อุทิศตนเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้อื่นด้วยความจริงใจ เป็นการอุทิศตนเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ร่วมงาน ดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ร่วมงานทุกคน แสดงความรับผิดชอบต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อผู้อื่น ตามที่พระเยซูคริสต์สนทนากับสาวกของพระองค์ ดังปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมยอห์น บทที่ 15 ข้อที่ 18-21 ว่า “ถ้าโลกนี้เกลียดชังพวกท่าน ก็จงรู้ว่าโลกเกลียดชังเราก่อน ถ้าพวกท่านเป็นของโลก โลกก็ย่อมจะรักคนที่ เป็นของโลกเอง แต่เพราะท่านไม่ได้เป็นของโลก คือเราเลือก ท่านออกจากโลก เพราะเหตุนี้ โลกจึงเกลียดชังท่าน จงระลึกถึง คำที่เรากล่าวกับพวกท่านแล้วว่า ‘บ่าวไม่ได้เป็นใหญ่กว่านาย’ ถ้าพวกเขาข่มเหงเรา เขาก็จะข่มเหงพวกท่านด้วย ถ้าเขาปฏิบัติตามคำของเรา พวกเขาก็จะปฏิบัติตามคำของพวกท่านด้วย แต่เขาจะทำทุกสิ่งเหล่านี้แก่พวกท่านเพราะนามของเรา เพราะเขาไม่รู้จักผู้ทรงใช้เรามา”

9. การอุทิศตนเพื่อพัฒนา ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจะอุทิศตน มองข้ามประโยชน์ส่วนตน คอยช่วยเหลือผู้อื่นให้พัฒนา ตระหนักถึงความรับผิดชอบที่ยิ่งใหญ่ในการสร้างความเจริญงอกงามของบุคคล เป็นการอุทิศตนเพื่อความเจริญเติบโตของบุคคลทุกคนในองค์การ ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการสร้างความก้าวหน้าให้กับทุกคน เชื่อว่า คนทุกคนมีคุณค่าภายในที่สูงกว่าลักษณะภายนอก เป็นไปตามข้อพระวจนะคำของพระเจ้าในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมยอห์น บทที่ 14 ข้อที่ 12-14 กล่าวว่า “เราบอกความจริงกับพวกท่านว่า คนที่วางใจในเราจะทำกิจการที่เราทำนั้นด้วย และเขาจะทำกิจที่ยิ่งใหญ่มิฉะนั้นอีก เพราะว่าเราจะไปหาพระบิดาของเรา สิ่งใดที่พวกท่านขอในนามของเรา เราจะทำสิ่งนั้น เพื่อว่าพระบิดาจะทรงได้รับเกียรติอันยิ่งใหญ่ทางพระบุตร สิ่งใดที่พวกท่านขอในนามของเรา เราจะทำสิ่งนั้น”

10. การสร้างชุมชน ในมุมมองผู้บริหารการพยาบาล ผู้บริหารจะให้ความสำคัญในการมุ่งสร้างกลุ่มหรือชุมชนภายในองค์การ โดยเชื่อว่ากลุ่มที่แท้จริงสามารถสร้างขึ้นได้ ผู้บริหารจะเป็นผู้คอยชี้ทาง ร่วมรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และส่งเสริม

ความร่วมมือของสมาชิกในชุมชน เป็นความสามารถในสร้างกลุ่มหรือชุมชน มีความสามารถในการสร้างกลุ่ม ดังที่พระเยซูคริสต์ได้สอนสาวกดังปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมยอห์น บทที่ 15 ข้อที่ 12-17 ที่กล่าวว่า “บัญญัติของเราคือให้พวกท่านรักกันและกัน เหมือนอย่างที่เรารักท่าน ไม่มีใครมีความรักยิ่งใหญ่กว่านี้ คือการสละชีวิตเพื่อมิตรสหายของตน ถ้าพวกท่านประพฤติตามที่เราสั่ง ท่านก็จะเป็นมิตรสหายของเรา เราจะไม่เรียกพวกท่านว่าบ่าวอีก เพราะบ่าวไม่ทราบว่าจะทำอะไร แต่เราเรียกท่านว่ามิตรสหาย เพราะว่าทุกสิ่งที่เราได้อินจากพระบิดา เราสำแดงแก่พวกท่านแล้ว ท่านไม่ได้เลือกเรา แต่เราเลือกพวกท่านและแต่งตั้งท่านให้ไปเกิดผลและเพื่อให้ผลของท่านคงอยู่ เพื่อว่าเมื่อพวกท่านทูลขอสิ่งใดจากพระบิดา ในนามของเรา พระองค์จะประทานสิ่งนั้นแก่ท่าน สิ่งที่เราสั่งพวกท่านไว้ก็คือจงรักกันและกัน”

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการที่องค์การจะสามารถดำรงอยู่ได้กับปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารการพยาบาลเป็นบุคคลผู้ซึ่งมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์การ โดยมีการวางแผนและดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เป็นผู้ซึ่งประกอบไปด้วยจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการที่เน้นความร่วมมือ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ การมอบอำนาจในการตัดสินใจ และความซื่อสัตย์และศีลธรรมจรรยา เป็นสำคัญ

รูปแบบภาวะผู้นำใฝ่บริการ

ศูนย์ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้กรีนสปีฟ^{10,11} ระบุว่าภาวะผู้นำใฝ่บริการ มีค่านิยมที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) การรับใช้ ผู้นำตระหนักว่าสังคมที่ติดจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ที่มีความสามารถมากกว่ารับใช้ผู้ที่มีความสามารถน้อยกว่าอย่างไม่มีเงื่อนไข ผู้นำจะรักและรับใช้ผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นมีชีวิตที่เจริญงอกงาม 2) การนำ ผู้นำตระหนักว่าคนทุกคนต้องการเป็นคนสำคัญและมีความหมาย ผู้นำจะใช้การชักชวนเพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและจิตสำนึกต่อชุมชน 3) การให้คุณค่ากับอธิปไตย และศักดิ์ศรีของบุคคล 4) การเชื่อในพรสวรรค์ ความสามารถ พิเศษ และความสามารถของแต่ละบุคคล ผู้นำจะแสวงหาวิธีการพัฒนาพรสวรรค์ของผู้อื่น ขึ้นชมจุดเด่น และมอบอำนาจแก่ผู้อื่นในการใช้พรสวรรค์อย่างเต็มที่ และ 5) การสร้างความเจริญงอกงามแก่ผู้อื่นและตนเองให้เกิดขึ้นทุกด้าน ผู้นำจะเห็นคุณค่าของการเยียวยาทางจิตใจและวิญญาณ ผู้นำจะทำตนเป็น

แบบอย่างที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา¹⁴ พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำเฝ้าบริการของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลในสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ผู้นำที่พร้อมจะลงมือทำ 2) ผู้นำที่ฉลาดและถ่อมสุภาพ 3) ผู้นำที่เสียสละและปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา และ 4) ผู้นำที่ปกครองโดยใช้ระบบครอบครัว สามารถอธิบายได้ดังนี้¹⁴

ผู้นำที่พร้อมจะลงมือทำ เป็นองค์ประกอบที่อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้นำที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและสนับสนุนชักนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างจริงจังมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นแบบอย่างและสามารถสั่งสอนแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้ถูกต้องโดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมรวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาบุคลากรของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา¹⁶ ที่พบว่าภาวะผู้นำเฝ้าบริการ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น และตัวแปรภาวะผู้นำเฝ้าบริการการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 53.9 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับพระเยซูคริสต์ทรงรับสั่งแก่คริสุต ตามที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมมัทธิว บทที่ 28 ข้อที่ 19-20 ว่า “เหตุฉะนั้นเจ้าทั้งหลายจงออกไปสั่งสอนชนทุกชาติ ให้เป็นสาวกของเรา ให้รับบัพติศมาในพระนามพระบิดา พระบุตรและพระวิญญาณบริสุทธิ์สอนเขาให้ถือรักษาสิ่งสารพัดซึ่งเราได้สั่งพวกเจ้าไว้”

ผู้นำที่ชาญฉลาดและถ่อมสุภาพ เป็นองค์ประกอบที่อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้นำเป็นผู้มีความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบ ทันคนทันต่อเหตุการณ์ เป็นผู้รอบรู้ และมีความคิดริเริ่ม เป็นผู้มีความนุ่มนวล ผ่อนปรน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีต่อกันในหมู่ผู้ร่วมงาน รวมถึงการถ่อมตัวตามกาลเทศะอันควร และมีพฤติกรรมที่ให้ความสำคัญกับผู้อื่นให้เกียรติ และยอมรับผู้อื่น มีความเกรงใจ¹⁷ และสอดคล้องกับ⁴ ให้ทัศนะที่ว่าภาวะผู้นำเฝ้าบริการ จะต้องเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ก่อน ดังที่ท่านเปาโลอัครสาวกของพระเยซูคริสต์ได้กล่าวไว้ในจดหมายถึงคริสเตียนที่เมืองฟิลิปปี้ ตามที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรม ฟิลิปปี้ บทที่ 2 ข้อที่ 3 - 8 กล่าวว่า “อย่าทำสิ่งใดด้วยการชิงดีหรือถือดี แต่จงถือว่าคนอื่นดีกว่าตัวด้วยใจถ่อม อย่าให้ต่างคนต่างเห็นแก่ประโยชน์ของ

ตนเอง แต่จงเห็นแก่ประโยชน์ของคนอื่นๆ ด้วย จงมีจิตใจเช่นนี้ในพวกท่านเหมือนอย่างที่มีในพระเยซูคริสต์”

ผู้นำที่เสียสละและปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้นำต้องเป็นผู้เสียสละเพื่อส่วนรวม จริ่งใจ มีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ และเสียयरักษาทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือสร้างความสงบสามัคคี สร้างสัมพันธภาพภายหลังจากเกิดความขัดแย้ง สนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และให้คุณค่าต่อความดีงาม คุณธรรม จริยธรรม มากกว่าสิ่งอื่นใด มีพฤติกรรมชอบที่จะช่วยเหลือปกป้องในสิ่งที่ถูกต้อง¹⁷ และสอดคล้องกับการศึกษา^{5,6,11,16} ที่พบว่า ภาวะผู้นำเฝ้าบริการเป็นพฤติกรรมการรับใช้เพื่อนร่วมงานและผู้ตามเป็นอันดับแรก เพื่อสนองความต้องการของบุคคลเหล่านั้น โดยใช้อำนาจทางศีลธรรมกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมอบอำนาจแก่บุคคลเหล่านั้น นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม ดังที่พระเยซูคริสต์ได้บอกกับสาวกของพระองค์ ตามที่ปรากฏในพระคริสตธรรมคัมภีร์¹ ในพระธรรมยอห์น บทที่ 10 ข้อที่ 11-14 “เราเป็นผู้เลี้ยงที่ดี ผู้เลี้ยงที่ดียอมสละชีวิตของตนเพื่อฝูงแกะ คนที่รับจ้างไม่ได้เป็นผู้เลี้ยงแกะ ฝูงแกะไม่ได้เป็นของเขา เมื่อเห็นสุนัขป่าเขาจึงละทิ้งฝูงแกะหนีไป สุนัขป่าก็ไล่กัดกินพวกแกะจนกระจัดกระจาย เขาหนีเพราะเขาเป็นเพียงลูกจ้างและไม่ได้เป็นห่วงแกะเลยเราเป็นผู้เลี้ยงที่ดีเรารู้จักแกะของเราและแกะของเราก็รู้จักเรา”

ผู้นำที่ปกครองโดยใช้ระบบครอบครัว เป็นองค์ประกอบที่อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้นำในการเป็นผู้ให้มุ่งปกครองหรือทำงานเพื่อผู้อื่น เอาใจใส่บริการ จัดสรรสงเคราะห์ อนุเคราะห์ให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์สุข ความสะดวกปลอดภัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เดือดร้อน¹⁷ และสอดคล้องกับ⁴ ที่กล่าวได้ว่าภาวะผู้นำเฝ้าบริการ เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่มีคุณธรรม จริยธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และการมุ่งพัฒนาเพื่อนร่วมงานได้เจริญงอกงาม

สรุปได้ว่าองค์กรการพยาบาลทั้งในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กรที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและมีศักยภาพในการแข่งขัน การบริหารองค์กรการพยาบาลในศตวรรษที่ 21 นี้จำเป็นต้องมีผู้นำหรือผู้บริหารการพยาบาลที่มีสมรรถนะสูง

และเป็นนักบริหารมืออาชีพ ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องมีการเชื่อมต่อกับหลายกลุ่มคน ต้องมีมาตรฐาน และกลยุทธ์ สำหรับการเตรียมด้านการศึกษาที่เพียงพอในอนาคต ความสามารถในการรักษาความสมดุลของทักษะความเป็นผู้นำ และทักษะการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในอนาคต¹⁸

การประยุกต์แนวคิดผู้นำให้บริการสู่การปฏิบัติ

ภาวะผู้นำให้บริการ ผู้บริหารการพยาบาลจำเป็นต้องมีจิตรับใช้และพร้อมให้บริการมาก่อน และตัดสินใจอย่างมีจิตสำนึกที่จะนำเพื่อว่าจะได้รับใช้ให้บริการคนอื่นได้ดีขึ้น ไม่ใช่อยากนำเพื่อตนเองจะได้มีอำนาจเพิ่มขึ้น เป้าหมายของการนำคือการพัฒนาความเจริญงอกงามของบุคลากรในองค์กรและเพิ่มการมีส่วนร่วมของสมาชิกและทีมงาน ตามที่ 3 ได้กล่าวว่า “ผู้นำที่ดีที่สุด คือคนที่แทบจะไม่มองว่าตนเองนั้นมีความสำคัญ ไม่ได้ตระหนักว่าคนอื่นจะต้องมาเชื่อฟังหรือสรรเสริญเยินยอ และไม่ใส่ใจเมื่อมีใครมาดุถูกเหยียดหยาม ถ้าผู้นำไม่ให้เกิดริตแก่ผู้อื่น ผู้อื่นก็จะไม่ให้เกิดริตคุณ ผู้นำที่ดีจะพูดเพียงเล็กน้อย เมื่องานของเขาบรรลุเป้าหมาย และผู้นำจะพูดว่าเป็นงานที่พวกเราทำร่วมกันทำ” ดังนั้นการที่องค์กรจะสามารถดำรงอยู่ได้กับปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำให้บริการซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ภาวะผู้นำให้บริการนั้นเน้นการเป็นผู้ฟังที่ดี ความเชื่อถือไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความร่วมมือ ความเชื่อมั่น ความศรัทธา มีจริยธรรม การรู้จักและเข้าใจสภาพการณ์ขององค์กรเป็นอย่างดี และเป็นผู้ผู้นำที่มีการตื่นรู้ ตื่นตัวอย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินการ/กิจกรรมต่างๆ ของกลุ่ม หรือองค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

บทสรุป

ผู้นำหรือผู้บริหารการพยาบาลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะผู้บริหารมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการวางแผน การจัดการ การสั่งการ และการควบคุม⁷ ผู้บริหารจึงต้องมีวิธีการที่จะทำให้ผู้ตามเกิดความผูกพันกับงานแล้วทุ่มเทความสามารถ และพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความเต็มใจ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องพัฒนาตนเองให้มีภาวะผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำนั้นเป็นคุณสมบัติที่จะทำให้เป็นผู้

บริหารเป็นผู้พร้อมที่จะปฏิบัติต่อสิ่งเหล่านั้นได้อย่างถูกต้องบังเกิดผลดี คุณสมบัติของผู้นำมีหลายอย่างหลายด้าน เช่นสติปัญญา ความดีงาม ความรู้ และความสามารถของบุคคลที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานกัน พากันไปสู่จุดมุ่งหมายที่ดีงามร่วมกัน และจากมุมมองของผู้บริหารการพยาบาลซึ่งมุมมองของผู้บริหารการพยาบาลดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับหลักการ แนวคิดภาวะผู้นำให้บริการทั้ง 10 ประการที่สำคัญกล่าวคือ ภาวะผู้นำให้บริการมีเป้าหมายที่สำคัญที่จะรับใช้บริการผู้อื่น รับฟังผู้อื่นก่อนตัดสินใจ ยินดีให้มีการอภิปรายอย่างเปิดกว้างเพื่อการปรับปรุง เปิดใจกว้างในการเรียนรู้ เข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจตัวเอง ให้คุณค่ากับคนทำงานแต่ละคน และเรียนรู้จากความผิดพลาด พร้อมกับชมเชยผู้อื่น กระตุ้นให้มีการนำเสนอเรื่องราวใหม่ๆ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ และแบ่งปันความดีความชอบของผลงานร่วมกันกับผู้อื่น ให้ความสำคัญกับกระบวนการเท่าเทียมกับความสำเร็จ ให้การสนับสนุนและลงทุนให้ผู้อื่น เพื่อความก้าวหน้า และยอมรับทำตามผู้อื่นบนพื้นฐานของคุณสมบัติด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้นั้น ตั้งใจให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาก้าวหน้าตามศักยภาพสูงสุด ด้วยการลดความเป็นตัวตนของผู้นำ และยกย่องผู้อื่น สนใจส่งเสริมกลุ่มหรือหน่วยงาน และสมาชิกทั้งหมดก่อนตนเอง ให้ความสำคัญต่อหน้าที่มากกว่าผลตอบแทนที่มากับตำแหน่งนั้น ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานต่างๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

References

1. Thailand Bible Society. Thai Holy Bible Version 1971 (Reduced – Size Edition, 1998). Bangkok: Thailand Bible Society; 2010. (in Thai)
2. Greenleaf, R. K. Servant leadership: a journey into the nature of legitimate power and greatness. New York: Poulst Press; 1977.
3. Yamchuti, H., and Siripiom, W. A Comparison Analysis of Servant Leadership of Administrators in Thonburi University. An Online Journal Education 2014; 9(1): 570-582. (in Thai)

4. Chantaradecha, C., Supparerkchaisakul, N., Jongwisani, R., and Chaijukul, Y. The Servant Leadership in the Private Hospitals: A Conceptualization and Scale Development. *Journal of Behavioral Science* 2014; 20(2): 1-17. (in Thai)
5. Meemoei, T., Jongwisani, R., and Sakdiworapong, C. Servant Leadership, Spirituality in rganization and Job Performance of Managers in a Private Food Industry Business in Bangkok. *The Journal of KMUTNB* 2011; 21(2): 447-455. (in Thai)
6. Promchan, A. Develop a Model of Servant Leadership for Educational Service Area Administrators. *APHEIT Journals* 2013; 19(2): 66-78. (in Thai)
7. Prachusilpa, G. Nursing Management and Leadership. Bangkok: Chulalongkorn University Printing Center; 2018. (in Thai)
8. The Church of Christ in Thailand. "The Hospitals under the Church of Christ in Thailand" In the document for a meeting of the hospital committee and the school administrative committee under the Church of Christ in Thailand to drive the strategy the Church of Christ in Thailand. May 29, 2015, at the meeting room 1, 6th floor, the Church of Christ in Thailand, Bangkok. (in Thai)
9. Blanchard, K. Lead like Jesus: lessons from the greatest leadership role model of all times. Tennessee: Thomas Nelson Publishers; 2005.
10. Phimchaisai, P., Kawinsuporn, P., and Marien, A. The Servant Leadership: Lead Likes Jesus Christ. *Journal of Nursing Science Christian University of Thailand*. 2016; 3 (1): 95-107. (in Thai)
11. Kangpheng, S., and Kunlong, S. Servant Leadership in Organization: Concept, Principle, Theory and Research. Khonkaen: Khonkaen Klunghanatham, Co. Ltd.; 2010. (in Thai)
12. Srisathitnarakur, B. Leadership and Strategic management for the 21th Century. Bangkok: Chulalongkorn University Printing Center; 2008. (in Thai)
13. Sriyanluk, N. Nursing Administration. Nonthaburi: Praboromarajchanok Institute; 2011. (in Thai)
14. Kawinsuporn, P., Phimchaisai, P., and Tantayanuwat, A. Servant Leadership Components of Nurse Administrators at the Hospitals under the Church of Christ in Thailand. *Journal of Nursing Science Christian University of Thailand*. 2015; 2 (1): 93-102. (in Thai)
15. Watcharakate, S. Ten Principles of Servant Leadership for Nurse Leaders. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2014; 15(3): 44-48. (in Thai).
16. Kunlong, S., Ngamsanit, S., and Pinyoanuntapong, B. Strategies for the Development of Leadership in the Service of Rajabhat University Administrators in the Northeastern Region. *Journal of Educational Administration, Khon Kaen University*. 2010; 6(2): 83-98. (in Thai)
17. Kongtieng, S. Servant Leadership. *Journal of Teachers' Professional Development*. 2013; 112(10): 89-92. (in Thai)
18. Yoder-Wise, Patricia S. (2011). Leading and managing in nursing. Missouri: Elsevier/Mosby.