

บทความวิจัย

ประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก Adaptation Experiences on the Head Nurse's Position, Buddhachinaraj Phitsanulok Hospital.

ลำลี ปิงวงษ์ (Sumlee Pingwong)*

รุ่งทิwa บุญประคม (Roongtiva Boonpracom)**

ชมนาด วรรณพรศิริ (Chommanard Wannapornsiri)***

Received: March 14, 2023

Revised: April 11, 2023

Accepted: May 8, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ผู้ให้ข้อมูลคือหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 13 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการบันทึกภาคสนาม วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ตามวิธีของ เลียวนาร์ด (Leonard)

ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย 6 ประเด็น คือ 1) การปรับกระบวนการทางความคิด ด้วยการมุ่งมั่นทำหน้าที่ให้ดีที่สุด การสร้างแรงบันดาลใจด้วยการคิดบวก และการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่นมากขึ้น 2) การแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ด้วยการแสวงหาความรู้ด้านบริหาร วิชาการ และเทคโนโลยี 3) การจัดการความเครียด ด้วยการทำกิจกรรมที่ชอบ การหาที่ปรึกษาระบายความรู้สึก และการใช้ศาสนาเป็นที่พึ่ง 4) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้วยการสร้างภาพลักษณ์ภายนอกด้านบุคลิกภาพ และด้านพฤติกรรม เช่น ความเอื้ออาทร ความมีวุฒิภาวะ 5) การจัดสรรเวลา ด้วยการวางแผนการทำงาน และการแบ่งเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว และ 6) การดูแลสุขภาพตนเองให้แข็งแรง ด้วยการดูแลสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากที่ทำงาน และจากครอบครัว ส่วนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคประกอบด้วย การตอบสนองต่อความต้องการของทีมสหวิชาชีพ และความพลิกผันทางเทคโนโลยี

*Corresponding author: Sumlee Pingwong; E-mail: parnrawee9@hotmail.com

**นิสิตพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทางการพยาบาล) มหาวิทยาลัยนเรศวร (Student, Master of Nursing Science Program in Nursing Management, Naresuan University)

**อาจารย์, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (Instructor, Faculty of Nursing, Naresuan University)

***รองศาสตราจารย์, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (Associate Professor, Faculty of Nursing, Pibulsongkram Rajabhat University)

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารทางการแพทย์สามารถใช้เป็นแนวทางในการเตรียมผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ใน 6 ประเด็นดังกล่าว และควรส่งเสริมปัจจัยสนับสนุน และลดอุปสรรคเพื่อให้ผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถปรับตัวได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ประสบการณ์, การปรับตัว, หัวหน้าหอผู้ป่วย

Abstract

This qualitative research aimed to study the adaptation experiences in the position of head nurses, as well as the facilitating and hindering factors that affected these experiences at Buddhachinaraj Phitsanulok Hospital. Key informants were thirteen head nurses who were selected by purposive sampling. Data collection methods included in-depth interview, non-participatory observation, and field notes. Content analysis by Leonard method was employed in data analysis.

The results of this study revealed six main themes regarding adaptation experiences in the position of head nurses:

1) Mindset adjustment, which involved striving to do one's best, inspiring others through positive thinking, and being more accepting and receptive to others' opinions. 2) Additional knowledge acquisition, by seeking management, academic, and technological knowledge. 3) Managing stressors by engaging in relaxation activities, seeking counseling, and participating in religious rituals. 4) Creating a beneficial self-image by projecting an external image of personality and good conduct such as generosity, maturity. 5) Time management by planning work tasks and allocating time for personal life. and 6) Taking care of one's health by nurturing both body and mind.

The facilitating factors were organizational support and family support, while obstacles included responding to the needs of a multidisciplinary care team and disruptive technologies.

The results of this research nursing administrators with a guideline for preparing new head nurses, focusing on the six identified themes, and promoting facilitating factors while addressing obstacles to enhance adaptation experiences for those entering the position of head nurse.

Keywords: Adaptation, Experiences, Head nurse

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารพัฒนาคุณภาพหอผู้ป่วย การเตรียมความพร้อมพยาบาลวิชาชีพเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยนับเป็นสิ่งที่สำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการพัฒนาและได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตำแหน่งจะมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำที่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เชื่อมมั่นในสมรรถนะแห่งตน มีความมั่นใจและมุ่งมั่นในการบริหารงาน ความคาดหวังในผลลัพธ์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง (Yuenboon, 2019) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการเตรียมความพร้อมเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารทางการพยาบาลให้สามารถปฏิบัติงานในบทบาทของผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการเตรียมความพร้อม อาจเกิดความกังวลในการปฏิบัติงานในตำแหน่งสำคัญ เกิดช่องว่างด้านความเหมาะสมของผู้นำ การคัดเลือก การเข้ารับตำแหน่ง ซึ่งอาจส่งผลต่อการปรับตัวกับตำแหน่งใหม่ (Trossman, 2015 as cited in Khuankaew, 2018) นอกจากนี้ยังพบว่า การปรับตัวมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ในทางจิตวิทยาถือว่าผู้ที่สามารถใช้จิตวิทยาในการปรับตัวจะช่วยให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเอง เข้าใจพฤติกรรมผู้อื่น ช่วยให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์มากขึ้น ส่งผลให้สามารถคิดและตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ดี สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Thiravegin, 2008)

การปรับตัวเป็นพฤติกรรมการตอบสนองของบุคคลเมื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมของตนเอง เพื่อปรับสภาพลงสมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม (Manin, 2021) การปรับตัวที่ดีจะส่งเสริมความมั่นคงของบุคคล สามารถบรรลุเป้าหมายเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ (Roy & Andrews, 1999) หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับตัวจากพยาบาลปฏิบัติการมาเป็นผู้บริหารหอผู้ป่วยโดยการพัฒนา ปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ในด้านความรู้ และทักษะในการบริหารจัดการควบคู่ไปกับการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้ได้รับ

การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อีกประการหนึ่งคือเป็นความปรารถนาที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ เพราะวิทยาการต่างๆ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อให้สามารถปรับตัวตอบสนองต่อระบบบริการสุขภาพ ประสพการณ์ การปรับตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วยเริ่มจากการมีแรงผลักดันหลังได้รับตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อตำแหน่งตามบทบาทหน้าที่ ความรู้สึกที่ต้องรู้มากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ความต้องการเป็นแบบอย่างพยาบาลที่ดีในด้านการปฏิบัติการพยาบาล การต้องทำหน้าที่สอนและนิเทศบุคลากรในทีมสุขภาพ (Meesiri, 2003)

โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 2 มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และขยายหน่วยงานเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางความเชี่ยวชาญในการให้บริการประชาชนในเขตภาคเหนือตอนล่าง จากการพัฒนาขีดความสามารถของโรงพยาบาล ทำให้เกิดหน่วยงานใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ประกอบกับมีการปรับโครงสร้างของกลุ่มการพยาบาล ทำให้ต้องมีการสรรหาผู้ที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมมาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น โดยที่ผ่านมานอกจากการสรรหาเพื่อทดแทนผู้เกษียณราชการ การแต่งตั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยในทางปฏิบัติจะเลือกจากระบบอาวุโส ซึ่งบางคนไม่เคยผ่านการอบรมหรือการเตรียมความพร้อมทางด้านการบริหารมาก่อน ส่งผลให้ผู้ถูกคัดเลือกมีความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อปฏิบัติงานในตำแหน่ง ทำให้ขาดความมั่นใจในการบริหารงาน ไม่กล้าตัดสินใจ ใช้การบริหารงานตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่เดิม เมื่อเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ปัญหาหรือเป็นที่ปรึกษาที่ดีได้ (Leksomboon, 2012) เกิดภาวะเครียด จนนำไปสู่การตัดสินใจลาออกหรือขอย้ายหน่วยงาน (Boonkuna, 2017)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึงปี พ.ศ. 2567 พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับประสพการณ์การเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชน (Wanitwetsuwat, 2004) และมีการศึกษาประสพการณ์ความสำเร็จในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลตติยภูมิจังหวัดนนทบุรี (Poomikhade, 2014) แต่ยังไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับ

ประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ที่องค์กรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีข้อกำหนดของสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพที่เกิดจากโรคอุบัติใหม่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูล และความคาดหวังของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการปรับตัวในบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก โดยใช้กรอบแนวคิดการปรับตัวของ รอย Roy adaptation model (Roy & Andrews, 1999) ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับการปรับตัว เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการส่งเสริมปัจจัยที่ช่วยสนับสนุน และวางแผนป้องกันอุปสรรคที่อาจขัดขวางการปรับตัว ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับตัวที่มีประสิทธิภาพ สามารถจัดระบบบริการพยาบาล และระบบพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ได้มาตรฐาน เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ และสามารถพัฒนาองค์กรพยาบาลสู่ความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์การปรับตัว ปัจจัยสนับสนุน และอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพ ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดการปรับตัวของรอย Roy adaptation model (Roy & Andrews, 1999) 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ โชนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาอาศัยกัน มาเป็นแนวคิดในการสร้างข้อคำถาม และศึกษาประสบการณ์การปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพ ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 13 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ตามคุณสมบัติ ได้แก่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างน้อย 1 ปี ยินดีเข้าร่วมการวิจัยและยินยอมยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และให้บันทึกเสียงขณะสนทนา เพื่อเก็บข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม 2565-มิถุนายน 2566

เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปจำนวน 8 ข้อ เป็นแบบเติมคำในช่องว่าง 2) แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นแบบกึ่งโครงสร้างสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ ปัจจัยสนับสนุน อุปสรรค ที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพ ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง โดยใช้แนวคิดการปรับตัวของรอย 3) แบบบันทึกภาคสนาม (Field note) บันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และ 4) เครื่องบันทึกเสียงและอุปกรณ์บันทึกเสียงสำหรับบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยใช้แนวคิดการปรับตัวของรอย มาเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นอย่างกว้างๆ เพื่อสร้างเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำแนวคำถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญ ในเรื่องงานวิจัยเชิงคุณภาพ และพยาบาลวิชาชีพอาวุโส ที่ผ่านการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติเหมือนกับผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย จำนวน 2 ราย เพื่อใช้ในการศึกษานำร่องและทดสอบความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมและความต่อเนื่องของคำถาม ผลการทดสอบพบว่าไม่ต้องการแก้ไขแนวคำถาม จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการสัมภาษณ์ในการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยนเรศวร หมายเลข IRB เลขที่ P2 0145/2564 วันที่รับรอง 26 กรกฎาคม 2564 รับรองต่อเนื่องวันที่ 3 กันยายน 2565 และผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก หมายเลข IRB เลขที่ 047/2564 วันที่รับรอง 25 พฤษภาคม 2564 รับรองต่อเนื่องวันที่ 8 มิถุนายน 2565 ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลโดยการแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ผู้วิจัยขอความยินยอมด้วยความสมัครใจ โดยผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลาของการศึกษาวิจัยไม่ว่ากรณีใด ๆ และไม่มีผลใดๆ โดยข้อมูลที่ได้อาจจะไม่มีการระบุชื่อ และถูกเก็บไว้เป็นความลับ และเปิดเผยเฉพาะการนำเสนอข้อมูลในภาพรวมและเพื่องานวิชาการเท่านั้น จะมีการทำลายเพิ่มข้อมูล และรายงานบันทึกภาคสนามภายใน 1 ปีหลังการวิจัยสิ้นสุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ฯ และได้รับอนุญาตเก็บข้อมูลวิจัยจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก แล้วผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักตามเกณฑ์คัดเข้า และดำเนินการประสานงานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รายละเอียดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย แนะนำตนเอง อธิบายวัตถุประสงค์ รายละเอียดในการทำวิจัย ขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล และชี้แจงให้ทราบถึงสิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย นัดหมายกำหนดวันและเวลาในการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลโดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้นัดหมายวัน เวลาและสถานที่เพื่อความสะดวกในการให้ข้อมูล จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามวัน เวลา ซึ่งสถานที่ส่วนใหญ่คือที่ห้องทำงานหัวหน้าหอผู้ป่วย และวิเคราะห์แปลความข้อมูลได้ตรงกับความหมายของผู้ให้ข้อมูล ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 45-60 นาที สัมภาษณ์ผู้ให้

ข้อมูลแต่ละรายจำนวน 1-2 ครั้ง และใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ และการจดบันทึกภาคสนาม หลังจากถอดเทปแบบคำต่อคำแล้วนำมาวิเคราะห์และมีประเด็นที่ไม่ชัดเจน ได้มีการนัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ตามวิธีของเลียวนาร์ด (Leonard, 1989 cited in Wongsaree, 2020) ประกอบด้วย
1) การถอดเทปเรียงถ้อยคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ พร้อมฟังเทปหรืออ่านบททวนหลายๆครั้งจนเข้าใจประสบการณ์ที่ชัดเจน 2) เขียนความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยแยกแยะประเด็นหลัก ประเด็นย่อย เท่าที่อธิบายได้ไว้เป็นส่วนๆ 3) จัดหมวดหมู่ความสัมพันธ์ตามประเด็นหลัก ประเด็นย่อย ผนวกธิม (Theme) ที่เป็นเรื่องเดียวกันเข้าด้วยกัน 4) อธิบายคำที่เป็นจุดสะท้อนประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล และให้ความหมายเชื่อมโยงเหตุการณ์ สะท้อนความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลต่อความหมายของประสบการณ์ให้เกิดความชัดเจนในแต่ละประเด็น 5) เขียนสรุปสาระสำคัญ (Theme) ทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยที่มีความสัมพันธ์กันตามความหมายให้เข้าใจชัดเจนตามขอบเขตของความหมายหรือธีมนั้นๆ

ความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยนี้ใช้เกณฑ์การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลของกูบาและลินคอล์น (Guba & Lincoln, 1989) ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Credibility) ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์ ทำการสร้างสัมพันธภาพที่ดีเพื่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ รายละเอียดของการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามเพื่อให้เกิดความกระจ่างพอที่จะได้รับความไว้วางใจ พร้อมทั้งสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับการจดบันทึกภาคสนาม จากนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเทปและถอดข้อความ

โดยไม่มีการคัดแปลงข้อความ นำข้อมูลมาตรวจสอบเนื้อหาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลกับอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้จนได้ความเห็นและการตีความข้อมูลในประเด็นหลักที่ตรงกัน

2. ความสามารถในการถ่ายโอน (Transferability) ผู้วิจัยนำผลของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปอ้างอิงในกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย

3. ความสามารถในการพึ่งพา (Dependability) ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วยการนำเสนอข้อมูลที่ละเอียดครบถ้วน ครอบคลุมมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตเข้าด้วยกัน รวมถึงข้อมูลที่ได้อีกเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น และมีการตรวจสอบประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย

4. ความสามารถในการยืนยัน (Confirmability) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังตรงตามความเป็นจริงของข้อมูลที่ได้ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลดิบ ได้แก่ เทปบันทึกการสัมภาษณ์ การบันทึกภาคสนาม การถอดเทป การตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีการอ้างอิงคำพูดของผู้ให้ข้อมูล การตรวจสอบการพัฒนาข้อสรุปประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ การจัดกลุ่มคำและการให้รหัสข้อมูล และมีการตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้

ผลการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 13 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (11 ราย) ร้อยละ 84.6 มีอายุระหว่าง 45 - 50 ปี (9 ราย) ร้อยละ 69.2 สถานภาพสมรส (9 ราย) ร้อยละ 69.2 มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาโทด้านการบริหารทางพยาบาล (7 ราย) ร้อยละ 53.9 มีประสบการณ์การทำงานในบทบาทพยาบาลวิชาชีพก่อนดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย 20-24 ปี (8 ราย) ร้อยละ 61.5 มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย 4-6 ปี (7 ราย) ร้อยละ 53.9 ได้รับการอบรมหลักสูตรระยะสั้นด้านบริหารการพยาบาล (7 ราย) ร้อยละ 53.9

2. ประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถสรุปได้ 6 ประเด็น ดังนี้

2.1. การปรับกระบวนการทางความคิด หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับกระบวนการทางความคิดใน 3 ประเด็นย่อย ดังนี้

2.1.1 การมุ่งมั่นทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความรับผิดชอบสูง เมื่อพบปัญหาอุปสรรค ทำให้เกิดความท้อแท้ จึงต้องมีการปรับความคิดให้เป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด ดังคำกล่าว

“...เราคิดว่าเราต้องทำทุกอย่างเพื่อพัฒนางานโรงพยาบาลเพื่อคนไข้ของเราให้ได้มากที่สุด” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4)

“...คณะผู้บริหารให้ความไว้วางใจในการเลือกเราเป็นหัวหน้าเราก็ควรทำให้เต็มความภาคภูมิใจของเรา ทำทุกอย่างให้เต็มที่ให้ดีที่สุดเท่าที่เราทำได้ ก็รู้สึกตัวเองมีความภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5)

2.1.2 การสร้างแรงบันดาลใจด้วยการคิดบวก โดยเลือกที่จะไม่เก็บคำพูดหรือกิริยาเหล่านั้นมาคิด เลือกมองแต่สิ่งดีหรือหามุมมองดี ๆ ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น นำสิ่งเหล่านั้นมาเป็นบทเรียน มีการตั้งเป้าหมายเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ก่อให้เกิดพลังบวกในการทำงาน ดังคำกล่าว

“...บางทีพอเราเจอลูกน้องที่หลากหลาย เราก็เจอบางอย่างที่แบบว่าไม่ใช่ว่าบวกตลอดนะ บางทีน้องก็คิดลบกับเราเราพยายามมองเรื่องต่าง ๆ ที่เข้ามาให้เป็นเชิงบวก ให้มันเป็นแง่คิดแก่เรา มันเป็นบทเรียน เมื่อมีปัญหาเรื่องนั้นเรื่องนี้ก็กลับมาคิดกับตัวเองว่ามันสอนอะไรเรา” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7)

“...สถานที่ทำงานก็คือบ้านหลังที่สองของเรา ทำให้เรามีรายได้ดูแลตนเองและครอบครัวเราก็รักองค์กรมากขึ้นมีการดูแลมากขึ้น เหมือนว่าเป็นบ้านของเรา” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8)

2.1.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่นมากขึ้น โดยมีการยอมรับความแตกต่างของบุคคล มอบหมายงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ยอมรับว่าการกระทำของบุคคลย่อมมีเหตุผล การรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติยอมรับในกระบวนการทำงานที่แตกต่างกัน แต่สามารถทำให้ถึงเป้าหมายเดียวกันได้ ดังคำกล่าว

“...เมื่อก่อนเราไม่สนใจอยู่แล้ว น้องคนไหนมีปัญหาเราก็จัดการเลย แต่ว่าเดี๋ยวนี้เราก็ต้องนั่งฟังเราปรับ

ทัศนคติ เช่น ถ้าน้องทำผิด แค่นี้ก็ไม่อยากทำผิด ต้องหาเหตุและผล ว่ามันเกิดอะไรขึ้น รับฟังเหตุผลของน้อง ก่อนที่จะตัดสิน” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2)

สรุป ด้านการปรับกระบวนการทางความคิด พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับตัวด้วยการคิดบวกเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ปรับความคิดให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ปรับตัวให้ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทุกระดับมากยิ่งขึ้น

2.2. การแสวงหาความรู้เพิ่มเติม หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการหาความรู้เพิ่มแบ่งเป็น 3 ประเด็นย่อย ดังนี้

2.2.1 การแสวงหาความรู้ด้านบริหาร หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องรู้ระบบการทำงาน นโยบาย กฎระเบียบ ปฏิบัติ การบริหาร คน เงิน การจัดทำแผนปฏิบัติการ ปฏิบัติงาน การทำบันทึกเสนอต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องแสวงหาความรู้ เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังกล่าว

“...พอที่ขึ้นเป็นหัวหน้า จากผู้ปฏิบัติที่ไม่ได้ถูกเตรียมความพร้อมมาก่อน พี่หนักใจมาก พี่เลยไปเรียน ป.โท บริหาร เพื่อจะได้เรียนรู้หลักการบริหาร พี่ก็ได้อะไรเยอะนะจากอาจารย์ ตั้งแต่ การบริหารคน เงิน ของ การแต่งกาย บุคลิกภาพ อะไรอย่างนี้ แล้วก็จากเพื่อน ๆ ที่เรียนด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13)

2.2.2 การแสวงหาความรู้ด้านวิชาการ เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ และต้องรู้มากกว่าผู้ปฏิบัติ ทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรค การดูแลผู้ป่วย แนวทางการรักษาให้ทันวิวัฒนาการปัจจุบัน เพื่อให้สามารถเป็นที่ปรึกษา นิเทศ กำกับให้ผู้ปฏิบัติทำตามมาตรฐาน ดังกล่าว

“...ต้องอัปเดต พยายามเรียนรู้ อ่านหนังสือให้มากขึ้น ต้องถามผู้รู้ บางอย่างเราหาไม่ได้ ถามผู้รู้ แพทย์ ผู้ชำนาญ เราก็เข้าไปสอบถามเค้าเลย ก็จะต้องพยายามหาความรู้เพิ่มขึ้น เมื่อเราเป็นหัวหน้า เราจะต้องบริหาร น้องคิดว่าเราเป็นที่พึ่ง ถ้าน้องไม่รู้อะไร เราต้องรู้ไง เราต้องเป็นที่พึ่งให้เค้าได้ เค้าถึงจะเชื่อมั่นเรา ศรัทธาเรา เพราะฉะนั้นเราต้องพยายามพัฒนาความรู้ให้มากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2)

2.2.3 การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี ในสังคมยุคดิจิทัล มีการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงาน ทั้งทางด้านการสื่อสาร การรายงาน การนำเสนอ การจัดเก็บตัวชี้วัด รวมทั้งโปรแกรมต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ทักษะการใช้เทคโนโลยี จึงเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องพัฒนาตนเองในการเรียนรู้เพิ่มเติม ดังกล่าว

“...เรื่องการใช้อคอมพิวเตอร์ที่ต้องมีการปรับตัวอย่างมาก เพราะการบันทึก การรายงานข้อมูล ตัวชี้วัดก็ต้องใช้โปรแกรมต่าง ๆ เราต้องเรียนรู้ ถ้าโปรแกรมไหนทำไม่ได้หรือว่ามีข้อสงสัย ก็จะใช้วิธีการศึกษาจากสื่อ เว็บไซต์เพราะเราต้องใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในการทำงาน บางครั้งก็ปรึกษาโปรแกรมเมอร์ของโรงพยาบาลช่วยสอน เวลามีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10)

สรุป ด้านการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทั้งด้านการบริหาร วิชาการ และเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยวิธีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง ปรึกษา ผู้มีประสบการณ์ เป็นต้น

2.3. การจัดการความเครียด หัวหน้าหอผู้ป่วยมีวิธีการจัดการความเครียดแบ่งเป็น 3 ประเด็นย่อย ดังนี้

2.3.1 การทำกิจกรรมที่ชอบ การทำกิจกรรมที่ชอบ เป็นตัวช่วยอย่างหนึ่งที่จะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย หรือเครียดน้อยลง วิธีการจัดการความเครียด จากประสบการณ์ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เพื่อผ่อนคลาย เช่น ดูทีวี นอน ออกกำลังกาย ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว ดังกล่าว

“...เมื่อมีความเครียดสูง ใช้การระบาย โดยการออกกำลังกาย ได้เหงื่อ แล้วก็การได้ทำกิจกรรมร่วมกับคนในครอบครัว เช่น ไปเที่ยวกัน ทำอาหารกินร่วมกัน ช่วยให้เราผ่อนคลาย” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9)

2.3.2 การหาที่ปรึกษาระบายความรู้สึก การปรึกษาเพื่อนที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยเหมือนกัน เพราะจะเข้าใจบริบทและความรู้สึก ปรึกษาหัวหน้างาน ที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน การได้ระบายอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองกับคนที่ไว้วางใจ ช่วยให้เกิดความเครียดได้ ดังกล่าว

“...เพื่อนในรุ่น พี่มีเยอะ ที่จากผู้ปฏิบัติขึ้นมา เป็นผู้บริหาร เพราะฉะนั้นเราก็จะมีกลุ่มของเรา ที่แบบว่า ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วงที่เป็นหัวหน้าใหม่ นึกคุยกัน แทบทุกวันเลย อะไรที่ดีตรงนี้เราต้องช่วยกัน คนนี้มีปัญหา อะไร คือเอามาจอยกัน มาช่วยกันพุงๆกัน ไปด้วยกัน เกะๆกันเป็นกลุ่มๆ เป็นปึกๆว่า ใต้จะหลุดออกมา” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1)

2.3.3 การใช้ศาสนาเป็นที่พึ่งทางใจ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวทางใจ ในการจัดการความเครียด โดยใช้คำสอนทางศาสนา มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ บางรายใช้กิจกรรมทางศาสนา ช่วยทำให้จิตใจผ่อนคลาย ดังคำกล่าว

“...ที่จะไปโบสถ์ทุกวันอาทิตย์เขาก็จะมีมนัสการพระเจ้าอะไรอย่างนี้ เขาก็จะมีการทำเซลล์ทำกลุ่มอะไรอย่างนี้ แล้วก็จะมีบาทหลวงมาเทศน์ ทำให้ใจเรเป็นสุขสงบขึ้น แล้วก็ผ่อนคลาย” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7)

สรุป ด้านการจัดการความเครียด พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อมีภาวะเครียด ต่างมีวิธีการในการจัดการภาวะเครียด เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีที่หลากหลาย เช่น การเลือกทำกิจกรรมต่างๆที่ชอบ การพูดระบายความรู้สึก การใช้หลักธรรมทางศาสนา มาเป็นแนวปฏิบัติ

2.4. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี หัวหน้าหอผู้ป่วย มีการสร้างภาพลักษณ์แบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ดังนี้

2.4.1 การสร้างภาพลักษณ์ภายนอกด้านบุคลิกภาพ เพื่อให้มีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี เช่นการแต่งกาย การดูแลความสะอาดเสื้อผ้า ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ปรับกริยาท่าทางให้ดูสง่าผ่าเผย เพื่อพัฒนาคุณลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงออกมาทางร่างกาย เพื่อทำให้ผู้ที่พบเห็นอยากเข้าใกล้อยากให้ความร่วมมือ อยากช่วยเหลือ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้รับการยอมรับ การสนับสนุน รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ลูกน้อง ดังคำกล่าว

“...เมื่อก่อนแป้งกระป๋องเดียวค่ะ โปะๆ แล้วก็มาขึ้นเวร พอเป็นหัวหน้าอยู่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกด้วย เราก็ดูว่าหน้าตา เสื้อผ้า การแต่งกาย บุคลิก ต้องดูดี ที่ก็ปรับตัวเองโดยแต่งหน้าให้ดูสดชื่น แต่งตัวเรียบร้อยเรายังดูสุขภาพดีพร้อมที่จะให้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13)

2.4.2 การสร้างภาพลักษณ์ด้านพฤติกรรม การปรับสร้างภาพลักษณ์ด้านพฤติกรรม ให้ความเอาใจใส่ อาทร ความมีวุฒิภาวะ การควบคุมอารมณ์ มีความยุติธรรม เพื่อให้มีลักษณะความเป็นผู้นำ บริหารงานได้ราบรื่นขึ้น ดังคำกล่าว

“...ต้องขอบคุณสิ่งที่สะท้อนกลับเรามา ว่าเราเป็นคนใจร้อนอะไรอย่างนี้ มันทำให้เราได้เรียนรู้แล้วก็ปรับตัวมันเหมือนเสียงสะท้อนต้องขอบคุณเขาที่สะท้อนให้เราได้ว่าเราควรจะปรับปรุงตัวเองอย่างไร บางทีเราอาจจะใจร้อนไปเมื่อเขาสะท้อนกลับมากก็ทำให้เราได้เรียนรู้แล้วก็ใจเย็นมากขึ้น ไม่ต้องรีบ ใจเย็นนิดนึงให้หยุด 1 คิด 1 คิด 2 คิด 3 เหมือนกับเบรกดตัวเองไม่ให้พุด ไม่ให้ใช้อารมณ์” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 11)

สรุป ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการพัฒนาปรับสร้างภาพลักษณ์ตนเองให้ดียิ่งขึ้น ทั้งภาพลักษณ์ภายนอกทั้งบุคลิกภาพ การแต่งกาย และภาพลักษณ์ด้านพฤติกรรม การแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม เพื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อประสานงาน

2.5. การจัดสรรเวลา หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับตัว ในด้านการจัดสรรเวลาแบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ดังนี้

2.5.1 การวางแผนการทำงาน เพื่อจัดสรรเวลาให้เกิดความสมดุลในการทำงาน โดยัดงานที่ทำเมื่อหมดเวลาทันที ไม่นำงานกลับไปทำตอนนอกเวลางาน ทำงานในเวลาให้ได้มากที่สุด จัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง พยายามเรียนรู้และหาแหล่งสนับสนุนที่ทำให้ทำงานได้เร็วขึ้น ดังคำกล่าว

“...พยายามทำงานในที่ทำงานให้ได้มากที่สุด พอหมดเวลาที่ดีกลับบ้าน พอกลับบ้านจัดการกิจวัตรตนเองกับครอบครัวเรียบร้อย แล้วก็เอางานที่เหลือค้างหรือว่างานที่เหลือมาทำต่ออีกนิดนึง แต่ว่าทั้งนี้ทั้งนั้นถึงเวลาห้าทุ่มพื้ก็ปิดสวิตซ์ตัวเองเพื่อพักผ่อน แล้วก็นอนพอวันรุ่งขึ้นก็ว่ากันไป” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4)

2.5.2 การแบ่งเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว ในบทบาท หัวหน้าหอผู้ป่วย ต้องมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน ด้วยภาระงานที่

มากขึ้น ต้องมีการจัดสรรเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว โดยการกำหนดเวลาพักผ่อน การชดเชยวันหยุดให้ครบถ้วน แบ่งเวลาดูแลคนในครอบครัว กำหนดเวลาออกกำลังกาย ดังคำกล่าว

“...การนอนคือเมื่อก่อนตอนที่เป็นใหม่ๆ ยังปรับตัวไม่ได้เท่าไร เพราะว่างานมันรุมเร้าเราทำงานไม่ทันเพราะว่ามีงานนู่นนี่นั่นให้ต้องส่งตลอด พอรับการประเมินการประกันคุณภาพการพยาบาล การประกันคุณภาพโรงพยาบาล ก็จะมีงานเอกสารเยอะแยะมากมาย ก็ต้องนอนดึกตลอด นอนหลังเที่ยงคืนตลอด พอเริ่มเข้าสถานการณ์ที่ปกติที่ปรับตัวได้ก็ต้องปรับตัววางแผนว่าต้องนอนสี่ทุ่มไม่เกินเที่ยงคืนแล้วตื่นตีห้า ซ้ำเกินจากนั้นไม่ได้ เสาร์อาทิตย์ต้องหาเวลาไปออกกำลังกาย พยายามจัดรูปแบบว่าหกโมงเย็นกลับเลย เองงานกลับมาที่บ้านคือไม่ทำงานต่อแล้วก็อีกประเด็นหนึ่งก็คือว่าต้องหาวันหยุดชดเชย ในแต่ละเดือนต้องมีการกำหนดวางแผนที่จะต้องนัดกับแม่แล้วจึงต้องกำหนดว่าไม่ต้องทำอะไรทั้งสิ้น ต้องพาแม่ไปพักผ่อน มีเวลาผ่อนคลาย มีเวลาอยู่กับแม่” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5)

สรุป ด้านการจัดสรรเวลาพบว่า ด้วยภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับตัวในการสร้างสมดุลชีวิต ด้วยการวางแผนการทำงานให้เหมาะสมกับตนเอง และแบ่งเวลาให้กับตนเอง ในการพักผ่อน ดูแลสุขภาพ และดูแลครอบครัว

2.6. การดูแลสุขภาพตนเองให้แข็งแรงเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทำงานได้มีประสิทธิภาพ จึงต้องดูแลสุขภาพตนเองให้แข็งแรง แบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ดังนี้

2.6.1 การดูแลสุขภาพร่างกาย ด้วยต้องทำงานอยู่น้ำจอกคอมพิวเตอร์นาน อาจมีผลกระทบต่อสายตา ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ถ้าไม่ดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ทำให้เกิดภาวะความเจ็บป่วยที่เรื้อรังได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง โดยการเลือกรับประทานอาหาร ออกกำลังกาย พักผ่อนให้เพียงพอ ดังคำกล่าว

“...การทำงานก็จะอยู่น้ำคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ในด้านร่างกายก็อาจจะออกมาไม่ว่าจะเป็นปวดคอ ปวดบ่า ก็ถ้าปวดคอปวดบ่าอย่างนี้ก็ต้อง ไปพั่งให้หมอนวด นวดคลายกล้ามเนื้อ ช่วงที่ต้องทำงานดึกบางทีก็กินอาหารเสริม บำรุงร่างกาย เดินออกกำลังกาย” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10)

2.6.2 การดูแลสุขภาพจิตใจ เมื่อมีปัญหากระทบด้านจิตใจ มีความเครียด มีความรู้สึกท้อ มีการปรับตัวเสริมสร้างสุขภาพใจให้มีความแข็งแรง โดยการฝึกทักษะการผ่อนคลาย หุยุดคิดเรื่องเครียดต่างๆ หากิจกรรมสร้างสรรค์ ทำหาแรงบันดาลใจในการทำงาน เมื่อรู้สึกท้อ ดังคำกล่าว

“...จากที่ทำงานแล้วถ้าไปถึงบ้าน เรามีความสุข ใจ กลับไปบ้านแล้วเราทำทุกอย่าง ไปเดินชมสวนผัก ชมต้นไม้ แล้วมันก็จะลืม พี่ก็จะแบบมีความสุขทั้งความเครียดช่วงนี้ แล้วจะทำให้เราสบายใจ แล้วเราก็จะหลับได้ พี่ชอบคุยกับคนที่คุยสนุกสนาน มันทำให้เราได้หัวเราะตามไปด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1)

“...ช่วงที่เรารู้สึกเครียดมาก ๆ เราจะฟังธรรมชาติธรรมะก็จะช่วยให้เราได้เรียนรู้แต่ไม่ใช่ธรรมะล้วน ๆ นะ ธรรมะบ้าง เพลงบ้าง ได้ทำกิจกรรมที่เราชอบบ้าง ฝึกการปล่อยวาง มันทำให้เราเครียดน้อยลง มันทำให้เราลืมสิ่งที่เราเครียดในเวลานั้น แล้วก็หุยุดๆ ก่อนในสิ่งที่มีเครียด พอเราได้ผ่อนคลาย แล้วเราก็อยกกลับมามองมันจะได้มุมมองที่ต่างกัน” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 11)

สรุป ด้านการดูแลสุขภาพตนเองให้แข็งแรง พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการดูแลสุขภาพตนเองให้มีความพร้อมในการทำงาน เมื่อมีปัญหาด้านสุขภาพจึงหาวิธีจัดการให้ภาวะสุขภาพดีขึ้น หรือหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดโดยการบำรุงสุขภาพ ทางด้านสุขภาพจิตก็หาวิธีจัดการกับสิ่งที่กระทบจิตใจ เพื่อสร้างความเข้มแข็ง มีกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยง่ายขึ้น ผู้ให้ข้อมูล แบ่งได้ 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การสนับสนุนจากที่ทำงาน ที่ช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยปรับตัว มี 3 ประเด็นย่อย ดังนี้

1.1 ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตำแหน่ง การได้รับการวางแผนเตรียมความพร้อมสู่การเป็นผู้บริหาร (Succession planning) โดยเข้ารับการอบรมการเตรียมผู้บริหารทางการแพทย์ จัดโดยกลุ่มการพยาบาล รวมทั้งการศึกษาต่อระดับปริญญาโทสาขาบริหารทางการแพทย์ ก่อนปฏิบัติหน้าที่ที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ทำให้ปรับตัวกับบทบาทหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าว

“...ที่จะปรับตัวง่ายคือพี่ถูกเตรียม เราถูกทำงานบางอย่าง ที่เป็นงานหัวหน้า งานบริหารบางอย่างเช่น การจัดตารางเวร หรือว่ากฎระเบียบอะไรที่เราเรียนรู้มาตั้งแต่ต้น เพราะว่าถ้าเทียบกับพยาบาลปฏิบัติการบางคน เรื่องกฎระเบียบอาจไม่แม่น การลา มันจะเป็นเรื่องของหัวหน้าหลายคน ก็คือเราเรียนรู้ในส่วนนี้มาบ้างแล้ว รับรู้มาบ้างแล้ว แล้วเราก็จะแม่นกับเรื่องพวกนี้ พอเราขึ้นมาเป็นหัวหน้า เราก็จะรู้ว่าน้องเราอยู่ในกฎระเบียบอะไร ยังไง สามารถอธิบายได้ สามารถทำให้เรา คำนึงงานไปได้ง่ายขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2)

“...การที่จะปรับตัวได้ดีคือการต้องได้รับการเตรียมความพร้อมก่อน เข้าใจเลยว่าทำไมตัวเองเป็นหัวหน้า โดยที่ไม่ต้องอะไรมาก พอได้รับการเตรียมตัวมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ไม่ใช่แค่เตรียมแป็บเดียวแล้วขึ้นเลย หลักสูตรที่ให้ไปเรียนบริหาร 2 ปี ก่อนไปเรียนบริหาร ก็ขึ้นเป็นผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่แล้ว ก็เลยทำให้มีโอกาสไปเรียน ป.โท บริหาร พอเราได้ไปเรียนก็ยิ่งทำให้เรามีความรู้เราก็ต้องมาจัดการยังกับบอร์ด มันก็เลยทำให้เรามีความรู้สึกว่าเรามีความโชคดีตรงนี้ พอขึ้นหัวหน้าปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ทำ มันเคยถูกได้ทำมาแล้วเคยถูกฝึกมาแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9)

1.2 การมีหัวหน้าที่ดี การมีหัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้าพยาบาลเป็นผู้ที่คอยให้คำปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหามาเสริมพลังช่วยสร้างแรงจูงใจให้เกิดความเชื่อมั่นให้กับหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลให้สามารถปรับตัวได้ ดังคำกล่าว

“... อันนี้ต้องยอมรับ ก็คือหัวหน้างาน ที่เขาต้องเป็นที่ปรึกษาให้เรา ก็คือเป็นผู้สอนเรา ที่ผู้บริหารจะเป็นผู้ช่วยให้กำลังใจ ผู้สนับสนุน เป็นผู้ให้โอกาสในทุกเรื่อง เวลามีปัญหาที่เราแก้ไขไม่ได้ พี่เค้าช่วยหาทางออก ช่วยแก้ปัญหาให้เราได้ บางครั้งที่เรารู้สึกท้อ พี่เค้าก็จะคอยกระตุ้นให้กำลังใจ ว่าเราทำได้ เคียวมันก็ผ่านไปได้” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8)

1.3 การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การยอมรับจากลูกน้องทุกระดับ ให้ความร่วมมือ ให้กำลังใจช่วยเหลืองานด้านต่าง ๆ ไม่สร้างปัญหา ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยลดความเครียด มีเวลาในการพัฒนางาน เพื่อนร่วมงานที่ดีจะเป็นพลังในงานต่าง ๆ สำเร็จ ก้าวหน้า ดังคำกล่าว

“... โชคดีว่าในหน่วยงานมีพยาบาลที่อาวุโส 2 คน คนหนึ่งจบปริญญาโทจิตเวชกับอีกคนหนึ่งเขาเคยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยคอยช่วยงานบริหาร ก็เลยได้ 2 คนนี้มาช่วยในการดูแลน้องๆ และช่วยเป็นสื่อกลางระหว่างเรากับน้องด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3)

2. การสนับสนุนจากครอบครัว หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว แบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ดังนี้

2.1 การสนับสนุนให้กำลังใจ ด้วยภาระหน้าที่ที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดผลกระทบด้านจิตใจ ทำให้มีความเครียด ความท้อแท้ ครอบครัวมีการสนับสนุนให้เป็นคนคิดบวก ชักชวนให้ทำกิจกรรมที่ผ่อนคลาย คอยให้กำลังใจ ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ดังคำกล่าว

“...เวลาเหนื่อย เครียด ก็จะพูดคุยกับลูก ลูกก็จะให้กำลังใจ “เคียวมันก็ผ่านไปแม่ สู้ๆนะ” เราก็ขึ้นใจ มีแรงสู้ต่อ ลูกสาวชอบงานประดิษฐ์ เค้าก็จะทำอันนี้ (ต้นไม้เล็ก ๆ ในกระถาง) ให้แล้วก็บอกว่า “ถ้าแม่เหนื่อยแม่ก็ดูต้นไม้เนี่ย แม่จะได้หายเหนื่อย” พี่ก็ถามไว้ว่าที่โต๊ะทำงานเวลาเหนื่อย ๆ พี่ก็จะมองมันเพื่อเป็นกำลังใจ” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 12)

2.2 การช่วยเหลือด้านบทบาทหน้าที่ ในช่วงการปรับตัวคนในครอบครัวมีส่วนช่วยในการลดภาระงานในการดูแลครอบครัว ช่วยทำงานบ้าน ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีเวลาในการเรียนรู้ บทบาทหน้าที่ ดังคำกล่าว

“...อะไรที่เราต้องการครอบครัวคอยมาสนับสนุน ครอบครัวมาช่วยเหลือเราได้เยอะมากได้เกือบ 50 เปอร์เซ็นต์เลย ช่วยดูแลเตรียมอาหารมาให้ ดูแลความสะดวกในบ้านแทนเรา หรือแม้แต่กระทั่งตอนที่เราเป็นหัวหน้าใหม่ๆ แม่กับน้าช่วยกันดูแลยัยที่นอนติดเตียงแทน เพราะแต่เดิมเราจะเป็นคนดูแลความสะอาดร่างกายให้ เค้าจะรอเรากลับไปทำแต่พอเรามีงานเยอะน้าที่อยู่กรุงเทพกลับมาช่วยกันกับแม่ดูแลยัย” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6)

ปัจจัยอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ให้ข้อมูลระบุใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. การตอบสนองต่อความต้องการของทีมสหวิชาชีพ ซึ่งมีความต้องการในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็วในการดูแลรักษา รวมทั้งความต้องการด้านความเพียงพอ พร้อมใช้ของอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีความ

คาดหวังในการลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน เมื่อมีความต้องการมาก แต่ไม่สามารถตอบสนองได้ทั้งหมด ก็อาจทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกัน ในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ในการจัดการปัญหา ทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้น และเกิดความคับข้องใจ ท้อแท้ใจ ดังคำกล่าว

“...เวลามีปัญหา ทั้งในเวลานอกเวลา คนที่เค้าจะถามหา คือ หัวหน้าคนไหน หัวหน้าอยู่ไหน บางคนก็พูดแรง โวยวาย เราเองก็ปฏิเสธไม่ได้ในฐานะหัวหน้าก็ต้องออกรับหน้า ทั้งที่บางทีก็ต้องใช้ความอดทนอดกลั้น เรื่องที่โดนว่าก็มีทั้งเรื่องความผิดพลาดของน้องเรา เราก็ยอมรับ บางทีเค้าก็หงุดหงิดเวลาจะใช้อุปกรณ์บางอย่าง แล้วมันไม่พร้อมใช้ อยากได้อุปกรณ์ใหม่ๆ ดีๆ บางอย่างต้องไปยืมที่อื่นแล้วไม่ทันใจ บางครั้งก็หุยมหิมเกิน ครั้นพอเราไม่ออกรับหน้าแทนน้อง น้องก็จะมองเราไม่ดี อึดอัดใจ บางทีก็ท้อนะ” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4)

2. ความพลิกผันทางเทคโนโลยี ในยุคที่มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ต้องค้นคว้าหาความรู้โดยใช้เทคโนโลยี ต้องเรียนรู้การพัฒนาตนเอง ในการนำเสนองานในรูปแบบใหม่ สำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่มีพื้นฐานการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อยู่เดิม ทำให้การใช้เทคโนโลยีค่อนข้างช้า ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ และพัฒนานานกว่าคนอื่น นอกจากนี้ การเข้าสู่สังคมดิจิทัล การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนใช้สื่อโซเชียล ในการแสดงข้อคิดเห็นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้เวลาในการจัดการกับประเด็นปัญหา เกิดความเครียด ความวิตก ดังคำกล่าว

“...เราอยู่หอผู้ป่วยที่มีความหวังของครอบครัว เนอะ อะไรนิดอะไรหน่อยก็ไปโพส โดยที่เรายังไม่รู้เลย ก็ทำให้เรามีภาวะเครียด เราต้องใช้การบริหารจัดการมากขึ้น แทนที่เราจะมาดูหน้างานอย่างเดียว แต่เราต้องมาดูเรื่องสื่อโซเชียลมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วยแบ่งเป็น 6 ประเด็นหลัก ร่วมกับปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการปรับตัว แบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก และปัจจัยอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปรับตัว มี 2 ประเด็น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การปรับกระบวนการทางความคิด (Mindset) ส่งผลถึงพฤติกรรม ทักษะคติประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนามุมมองต่าง ๆ (Dweck, 2012) หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับความคิด ความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับความคาดหวังค่านิยม อุดมคติ การเรียนรู้ทำความเข้าใจตนเองให้มากขึ้น ฝึกควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้การทำงานให้สำเร็จลุล่วง รวมทั้งเพื่อสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับทฤษฎีการปรับตัวของ รอย (Roy & Andrews, 1999) ที่กล่าวว่า การปรับตัวด้าน อัตมโนทัศน์เป็นการปรับตัวเพื่อให้บุคคลเกิดความมั่นคงทางจิตใจและจิตวิญญาณ เป็นกระบวนการเผชิญปัญหา และการควบคุมระบบการปรับตัวของบุคคล เพื่อให้บุคคล แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม โดยกระบวนการทางความคิดที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการปรับตัว มี 3 ประเด็น ได้แก่ การมุ่งมั่นทำหน้าที่ให้ดีที่สุด การสร้างแรงบันดาลใจ ด้วยการคิดบวก และการยอมรับและรับฟังความคิดเห็น ผู้อื่นมากขึ้น การเปิดใจรับฟังความคิดเห็น (Open-minded) เป็นคุณสมบัติหนึ่งของหัวหน้าที่ลูกน้องรัก การยอมรับ ความแตกต่าง ของบุคคลว่าทุกคนมีสิทธิที่จะเสนอ ความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ รวมทั้งการจะคิดได้กว้าง ต้องอาศัยการระดมสมอง ซึ่งต้องอาศัยคนหลายๆ คน ช่วยกันคิด (Pongwarin, 2010)

2. การแสวงหาความรู้ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องพัฒนาตนเองแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ตามบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อใช้ในการบริหารงาน การวางแผนงาน การประสานงาน การกำกับติดตามนิเทศ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การเพิ่มพูนทักษะเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน ดังนั้น หากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ไม่หยุดการค้นคว้าหาเวลาศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(Rattikarnsuka, 2013) เพื่อใช้ในการบริหารงาน การแสวงหาความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ด้านบริหาร ด้านวิชาการ และด้านเทคโนโลยี โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีการพัฒนาด้านวิชาการ การวิจัย เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำในอนาคต ยกย่องมาตรฐานทางการพยาบาลระดับสากล (Chairerk, 2015) และในยุคเทคโนโลยีแห่งข้อมูล หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ต้องมีสมรรถนะในการจัดการเวชสารสนเทศ มีความรู้รอบตัวในเรื่องนวัตกรรม (Preechakoon, 2020) เป็นการพัฒนาศักยภาพตนเอง ให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มความเป็นมืออาชีพในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมากขึ้น

3. การจัดการความเครียด เมื่อเกิดความเครียด เราจะแสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม หากวิธีจัดการ และบรรเทาความเครียดต่าง ๆ เหล่านั้นได้ เมื่อความเครียดในการทำงานน้อยคุณภาพชีวิตในการทำงานก็จะสูงขึ้น ทั้งนี้ การจัดการความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถแบ่งเป็น 3 ประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย การทำกิจกรรมที่ชอบ การหาที่ปรึกษาระบายความรู้สึกร และการใช้ศาสนาเป็นที่พึ่งทางใจ ซึ่งการได้ทำสิ่งที่ชอบ การได้ระบายความรู้สึกร การมีคนรับฟังปัญหา จะทำให้รู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น การจัดการความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่ใช้วิธีระบายความเครียดให้ผู้อื่นฟัง (Watanakijkrilert, 2010)

4. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เป็นเสน่ห์ดึงดูดใจให้ผู้พบเห็นหรือคนที่ติดต่อย่อยากเข้าใกล้ อยากให้ความร่วมมือ ในที่สุดจะนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Sittisomboon, 2019) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแบ่งเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ภายนอกด้านบุคลิกภาพซึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy & Andrews, 1999) ในการปรับตัวด้านอัตโนทัศน์ด้านร่างกาย เกี่ยวกับรูปร่างหน้าตาภาพลักษณ์ พบว่าบุคลิกภาพที่ดีผลักดันให้ก้าวสู่ความสำเร็จ การแต่งกายที่ดีเหมาะสมกับอาชีพ หน้าทีความรับผิดชอบ และองค์กรสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น ซึ่งมีส่วน

ผลักดันให้ก้าวหน้าขึ้นได้ (Wanjun, 2011) และการสร้างภาพลักษณ์ด้านพฤติกรรม การแสดงออกถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม จะทำให้คนอื่นอยากให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในงาน สอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำหรือทฤษฎีอุปนิสัย (Trait Theories of Leadership) กล่าวว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ มีความสำคัญและสอดคล้องกับประสิทธิผลของผู้นำ (Suntharayuth, 2008) ดังนั้น ผู้นำหรือหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นผู้นำที่ดี

5. การจัดสรรเวลา การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work-life Balance) จุดดุลยภาพระหว่างการทำงานของบุคคลและชีวิตส่วนตัว ของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบ่งเป็น 2 ประเด็น ประกอบด้วยวางแผนการทำงาน และการแบ่งเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว มีการจัดสรรเวลาแบ่งเวลาสำหรับดูแลคนในครอบครัว แบ่งเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัว แบ่งเวลาออกกำลังกาย และการทำกิจกรรมที่ชอบเพื่อผ่อนคลายความเครียด ซึ่งจะช่วยให้ร่างกายและจิตใจแข็งแรง พร้อมสำหรับการทำงานและการใช้ชีวิต การสร้างสมดุลให้กับชีวิตที่มีการแบ่งเวลาได้ดีและเหมาะสมเป็นการบริหารจัดการชีวิตที่มีประสิทธิภาพ (Mental Health Center 10, 2021) และพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับรางวัลดีเด่น มีประสบการณ์ในการปรับสมดุลเวลา โดยแบ่งเวลาให้กับงานพอกกลับบ้านแยกงานจากชีวิตส่วนตัว (Rattikarnsuka, 2013)

6. การดูแลสุขภาพตนเองให้แข็งแรง หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ดูแลสุขภาพกายและใจตัวเองได้ดี ก็จะสามารถจัดการกับความเครียดและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม การดูแลสุขภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบ่งเป็น 2 ประเด็น ประกอบด้วย การดูแลสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิต โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมมารับประทานอาหารเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ ที่ช่วยบำรุงร่างกาย ออกกำลังกายพักผ่อนให้เพียงพอ สอดคล้องกับทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy & Andrews, 1999) ด้านร่างกาย ที่เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความมั่นคงของร่างกาย พฤติกรรมการปรับตัวด้านนี้จะสนองตอบต่อความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การปรับเปลี่ยนความคิด มีทัศนคติและมุมมองในแง่บวก จะทำให้บุคคลมีสุขภาพกายและสุขภาพ

จิตที่ดี มีอารมณ์ผ่อนคลาย สามารถเผชิญและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความสุขให้แก่ตนเองและผู้อื่นได้ (Pinchaleaw, 2016)

ปัจจัยสนับสนุนที่ช่วยในการปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย อภิปรายเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การสนับสนุนจากที่ทำงาน การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ราบรื่นมีประสิทธิภาพต้องได้รับการสนับสนุนจากที่ทำงาน ความก้าวหน้าวิชาชีพ ใจเย็นสู่ความสำเร็จส่วนหนึ่งคือการได้รับโอกาสและการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร (Sathagathonthun, 2018) ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (Pavapinit, 2019) ประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่การได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตำแหน่ง ทำให้รู้ถึงลักษณะงาน และสร้างความมั่นใจในการกำกับดูแลงาน (Poomikhade, 2014) การมีหัวหน้าที่ดี ที่เข้าใจ เป็นที่ปรึกษา พร้อมรับฟังและช่วยคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหา เป้าหมาย (Wongkanghae, & Mongkholkham, 2023) อีกทั้ง ให้การสนับสนุนส่งเสริมความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานและการสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากร (Sriyospong et al., 2024) และการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้งานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของรอย (Roy & Andrews, 1999) ที่ว่า การได้รับการเตรียมความพร้อม โดยการให้ความรู้ ฝึกทักษะ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งความรู้และทัศนคติ เป็นการสร้างเสริมประสิทธิภาพการปรับตัวของบุคคลให้มีความรู้และมั่นใจในการแสดงบทบาทหน้าที่ ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหา และการมีหัวหน้าที่ดี เป็นระบบสนับสนุนที่จะช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายได้

2. การสนับสนุนจากครอบครัว ทั้งการให้กำลังใจ ช่วยทำงานในบทบาทหน้าที่ในครอบครัวแทน ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยหมดความกังวลใจหรือมีเรื่องกังวลใจน้อยลง ส่งผลให้สามารถปรับตัวต่ออุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น ดังนั้น การที่บุคคลรับรู้การสนับสนุนทางสังคม ส่งผลทางบวกต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่มากลุมชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, 2019) การสนับสนุนจากครอบครัว ประกอบด้วย การสนับสนุน

ให้กำลังใจ และการช่วยเหลือด้านบทบาทหน้าที่ สมาชิกในครอบครัวมีส่วนที่ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดกำลังใจสบายใจ มีพลังในการปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถปรับตัวในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีครอบครัวเป็นแหล่งให้ความรักคอยให้กำลังใจเมื่อเห็นภาระงานที่ย่งยาก และร่วมแสดงความยินดีทุกครั้งที่ประสบความสำเร็จจากการทำงาน จะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยลดความตึงเครียด ลดความขัดแย้งลงได้ (Pankhao, 2012)

ปัจจัยอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. การตอบสนองต่อความต้องการของทีมสหวิชาชีพ ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิระบบการดูแลผู้ป่วยประกอบด้วยทีมสหสาขา ซึ่งมีความต้องการที่หลากหลายแตกต่างกันไป แต่ความต้องการนั้น ๆ ต่างมีเป้าหมายในการดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัย และความต้องการนั้นอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow, 1970) ด้านความต้องการได้รับการยอมรับ และความต้องการความสำเร็จ ในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องศึกษาทบทวนความต้องการ ความคาดหวังเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน หากความต้องการของทีมมีมาก แต่บุคลากรในหน่วยงานมีข้อจำกัดไม่สามารถตอบสนองได้ อาจทำให้เกิดความคับข้องใจ รวมทั้งอาจเกิดประเด็นการขัดแย้งกันได้ ดังนั้นการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายผู้บริหารต้องมีการป้องกันและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ประนีประนอม สนับสนุนการแสดงออกที่เหมาะสม มีการเจรจาเพื่อหลีกเลี่ยง และลดความรุนแรง ผู้บริหารควรมีการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (Lertpunjasub & Stiramon, 2017)

2. ความพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruptive Technology) เทคโนโลยีที่สร้างความเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น คือ ความรวดเร็ว และความรุนแรงของการเปลี่ยนผ่านที่มากกว่าเดิม (Udomtanateera, 2020) ทั้งด้านการแพทย์ด้านการสื่อสารที่ไร้พรมแดน หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้อง

ต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเทคโนโลยี โดยเฉพาะการนำสื่อใหม่มาใช้ในการนำเสนอข่าวสาร ทำให้เข้าถึงผู้รับได้อย่างรวดเร็วในสื่อโซเชียลมีเดีย หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเร่งรัดการควบคุมสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อไม่ให้เกิดลุกลาม ซึ่งต้องใช้เวลาในการจัดการเพื่อหาข้อยุติ ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดภาวะเครียด ความวิตกกังวล ท้อแท้ รวมทั้งสูญเสียเวลาในการบริหารงานเพื่อพัฒนางานอื่น ประเด็นเรื่องสิทธิส่วนบุคคลและการใช้สื่อออนไลน์เป็นปัญหาที่ต้องเรียนรู้และแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และต้องเตรียมการเพื่อรับมือกับปัญหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสื่อออนไลน์ที่มีทั้งจริงและเท็จ (Phromphanjai, 2018)

ข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มการพยาบาลฯของโรงพยาบาลระดับตติยภูมิที่มีบริบทใกล้เคียงกับการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมของพยาบาลวิชาชีพที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ครอบคลุม 6 ประเด็นหลัก ในการวางแผนพัฒนาตนเองในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและมีการมอบหมายพยาบาลพี่เลี้ยงสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยใหม่
2. เป็นแนวทางให้พยาบาลพี่เลี้ยงสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยใหม่ ให้สอนงานในระยะแรกของการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยใหม่ที่มีที่ปรึกษาเกิดความมั่นใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จึงไม่สามารถอ้างอิงไปยังหัวหน้าหอผู้ป่วยในทุกระดับได้ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับอื่น
2. จากการศึกษาประสบการณ์การปรับตัวในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อปรับตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดการ

ส่งเสริมปัจจัยสนับสนุน และหาแนวทางป้องกัน หรือแก้ไขอุปสรรค

เอกสารอ้างอิง

- Boonkuna, T. (2017). Predicting factors of job stress on job retention among registered nurses in in-patient units, Lampang Hospital. *Journal of Health Science Research*, 11(1), 33-41. [In Thai].
- Chairerk, P. (2015). A study of the development of professional nurses into head nurses position, Regional Hospital. *Journal of The Police Nurse*, 7(1), 224-234. [In Thai].
- Dweck, C. S. (2012). *Mindset: How You Can Fulfill Your Potential*. London: Constable & Robinson.
- Faculty of Psychology, Chulalongkorn University. (2019). *Social support*. Retrieved from <https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/social-support>. [In Thai].
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Newbury Park, CA: Sage.
- Khuankaew, C. (2018). Succession planning for nursing administration of Srinagarind Hospital. *Journal of Nursing and Health Care*, 36(4), 91-99. [In Thai].
- Leksomboon, K. (2012). *The component of the head nurse competency at the tertiary hospital in Suphumburi Province*. Master Thesis (Nursing), Christian University of Thailand, Bangkok. [In Thai].
- Lertpunjasub, P., & Stiramon, O. (2017). Conflict analysis and management among registered nurses in admission system at the hospital. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 43(2), 47-63. [In Thai].
- Manin, T. (2021). Adjustment of first year undergraduate students at Chitlada Institute of Technology. *Rattana Bundit University Academic Journal*, 16(2), 74-90. [In Thai].

- Maslow, A. (1970). Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), *Fundamental of Nursing: Human Health and Function* (3rd ed.). Philadelphia: Lippincott.
- Meesiri, C. (2003). *Self development of head nurses community hospitals*. Retrieved from <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082546001663>. [In Thai].
- Mental Health Center 10. (2021). *Work-life balance*. Retrieved from https://www.mhc10.go.th/my-file/00_life888.pdf. [In Thai].
- Pankhao, T. (2012). Factors relating to work-family balance of professional nurse working in Government University Hospital. *Journal of The Royal Army Nurse*, 13(1), 26-32. [In Thai].
- Pavapinit, R. (2019). Achievement experience in career advancement development of registered nurses at the senior professional level in Srinagarind Hospital. *Journal of nursing Science and Health*, 42(4), 72-78. [In Thai].
- Phromphanjai, A. (2018). Legal effect of social media use of dental personnel. *Journal of the Dental Association of Thailand*, 69(2), 217-236. [In Thai].
- Pinchaleaw, D. (2016). Mental health promotion with positive thinking. *Journal of The Police Nurses*, 8(2), 223-230. [In Thai].
- Pongwarin, T. (2010). *Top 10 qualities of a leader that subordinates love*. Nonthaburi: Think Beyond. [In Thai].
- Poomikhade, K. (2014). *Experience for success in management of head nurse at a tertiary care hospital under Ministry of Public Health in Nonthaburi Province*. Master Thesis (Nursing), Sukhothai Thummathirat Open University, Nonthaburi. [In Thai].
- Preechakoon, B. (2020). Nursing in data technology Era. *The Journal of Chulabhorn Royal Academy*, 3(1), 19-39. [In Thai].
- Rattikarnsuka, J. (2013). Nursing management of head nurse receiving the outstanding award. *Journal of The Royal Army Nurse*, 15(2), 179-186. [In Thai].
- Roy, C. & Andrews, H. A. (1999). *The Roy adaptation model* (2nd ed.). Stamford, CT: Appleton & Lange.
- Sathagathonthun, G. (2018). The causal relationship model of job retention for nurses in government hospitals. *Journal of Nursing and Health*, 12 (Special Issue), 58-74. [In Thai].
- Sittisomboon, M. (2019). Concept of corporate image building. *Journal of Graduate school Pitchayatat*, 15(1), 149-159. [In Thai].
- Sriyospong, C., Saidam, P., Sonthiwattana, R., Kongchai, U., Chantamart, A. & Meepring, M. (2024). Transformational Leadership and Generation Z Nurses' Retention. *NU Journal of Nursing and Health Sciences*, 18(1), 1-13. [In Thai].
- Suntharayuth, T. (2008). *Transformative management: educational research theory and practice*. Bangkok: Natikul Press. [In Thai].
- Thiravegin, N. (2008). *Theory of personality and adjustment*. Bangkok: Thammasat press. [In Thai].
- Udomtanateera, K. (2020). *Disruption: Modern technology that causes disruptive change*. Retrieved from <https://www.iok2u.com/article/information-technology/disruption-disruptive>. [In Thai].
- Wanitwetsuwat, S. (2004). *Experience of becoming a director of nursing of the community hospitals*. Master Thesis (Nursing), Burapha University, Chonburi. [In Thai].
- Wanjuan, J. (2011). Dressing by personality. *The fine & Applied Arts Journal*, 6(1), 55-69. [In Thai].

- Watanakijkrilert, D. (2010). Stress management and stress related factors in nurse. *Journal of Nursing Science*, 28(1), 67-75. [In Thai].
- Wongkanghae, S., & Mongkholkham, C. (2023). The challenge for nursing administrators in human resource management: Generation Z professional nurses' group. *Journal of Nursing and Health Sciences*, 17(1), 13-23. Retrieved from <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/NurseNu/article/view/260193>
- Wongsaree, C. (2020). Qualitative research design and data analysis in phenomenology: Nursing science. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity*, 10(1), 1-14. [In Thai].
- Yuenboon, S. (2019). The effects of readiness preparation program for first-line nurse managers at a secondary level hospital. *Nursing Journal*, 46(2), 152-162. [In Thai].