

คุณลักษณะภาวะผู้นำ: กรณีศึกษาผู้บริหารการพยาบาลดีเด่น สาขาการบริการพยาบาล ระดับปฐมภูมิ จากสภาการพยาบาล

LEADERSHIP CHARACTERISTICS: A CASE STUDY OF AN ADMINISTRATOR WHO RECEIVED THE NURSING SERVICE EXCELLENCE AWARD FOR A PRIMARY CARE LEVEL FROM THE THAILAND NURSING AND MIDWIFERY COUNCIL

พัชรมนต์ ดีมะการ พย.ม.(Patcharamon deemakan)¹

บุญทิพย์ สิริธรรังศรี Ph.D.(Boontip Siritarungsri)²

บทคัดย่อ

การวิจัยกรณีศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำที่ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่นสาขาการบริการพยาบาลระดับปฐมภูมิจากสภาการพยาบาลและศึกษาปัจจัยส่งเสริมที่ทำให้ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่น

กรณีศึกษาคือผู้ที่ได้รับรางวัลผู้บริหารการพยาบาลดีเด่น สาขาการบริการพยาบาล ระดับปฐมภูมิ จากสภาการพยาบาล นางนภัสวรรณ บุตรแสนคม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้เกี่ยวข้องซึ่งกรณีศึกษาเป็นผู้เลือก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และตัวแทนจากชุมชน เครื่องมือในการศึกษา คือแบบสัมภาษณ์เจาะลึกสำหรับกรณีศึกษาและผู้เกี่ยวข้องผ่านการตรวจสอบความตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำของกรณีศึกษาที่ทำให้ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่น มี 8 ประเด็นหลัก 1) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 2) มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา 3) มีคุณธรรม จริยธรรม 4) มีเป้าหมายการทำงานที่ประชาชน 5) สร้างการยอมรับและความศรัทธาจากประชาชน 6) มีความเฉลียวฉลาด 7) มีความกล้าและริเริ่มสร้างสรรค์ และ 8) มีทักษะในการบริหารจัดการ และปัจจัยส่งเสริมที่ทำให้ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่น ได้แก่ 1) การอบรมสั่งสอนจากมารดา 2) การได้รับโอกาสดีจากผู้ใหญ่ที่เกี่ยวข้องในงานและชีวิตที่ผ่านมา 3) การได้รับประสบการณ์บริหารจากภาคธุรกิจ และ 4) การได้รับกำลังใจจากประชาชน

ผลการศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำ สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคคลกรสาธารณสุข โดยเฉพาะพยาบาลระดับปฐมภูมิ ที่ต้องมีการตื่นตัวในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา รวมทั้งการสร้างเครือข่ายกับชุมชนในท้องถิ่น และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

คำสำคัญ สภาการพยาบาล ผู้บริหาร ระดับปฐมภูมิ คุณลักษณะภาวะผู้นำ

¹พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน (Proficient Nurses, Sawang-dandin Crown Prince Hospital)

Email : pamam07@hotmail.com

²รองศาสตราจารย์ประจำสาขาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (Assoc. Prof. of Nursing, School of Nursing, Sukhothai Thammarat Open University) Email : boontip@hotmail.com

Abstract

The purposes of this case study research were: (1) to explore the leadership characteristics of an administrator who had received the nursing service excellence award for the primary care level from the Thailand Nursing and Midwifery Council, and (2) to determine factors leading to receive the award.

Data resources included personnel and related documents. The case was Mrs. Napasawan Bootsankom, a senior professional nurse, who worked at Sakolnakorn Hospital in Sakolnakorn province and received the nursing service excellence award, the other informants was selected by Mrs. Napasawan Bootsankom, including a director, co-workers, followers, and a representative from the community. The interview guided were developed by the researcher for in-depth interview and were verified by 3 experts. Content analysis was used for data analysis.

The study results were as follows. Leadership characteristics of the nurse who received a nursing service excellence award were consisted of the following eight categories: 1) commitment to work, 2) continuing self-development, 3) high moral and ethical standard, 4) focusing on people centered approaches, 5) establishing trust from people, 6) possessing intelligence, 7) having courage and creativity, and 8) having managerial skills. Factors determined to receive the nursing service excellence award were follows. 1) Parents took a good care. 2) She obtained good opportunities from senior at her work place and her life. 3) She has business management experience. Finally, 4) She was trusted by the community.

Study findings on the leadership characteristics can be a good model for health personnel, especially nurses who work at primary care level. This means that the nurses must keep themselves alert for continued learning and self-development, and also build community networks as well as others relevant organizations in order to improve health care services.

Key Words: Nursing council, Administrator, Primary level, Leadership characteristics

บทนำ

การบริการในยุคการเปลี่ยนแปลงมีเป้าหมายมุ่งเน้นการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพซึ่งต้องอาศัยผู้บริหารที่ต้องมีความพร้อมทั้งในด้านการภาวะผู้นำและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (พิชาภพ, 2554) ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องมีภาวะผู้นำ มี

ความสามารถในการบริหารหน่วยงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความเป็นผู้นำที่เป็นเลิศจะสะท้อนออกมาให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (นิตยา, 2552) การพัฒนาภาวะผู้นำจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้นำทางการพยาบาล การพัฒนาผู้นำมีหลายรูปแบบทั้งจาก

ตัวบุคคลที่ต้องมีการพัฒนาตนเอง การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน นอกจากนี้อองค์กรวิชาชีพก็เป็นองค์กรหนึ่งที่มืบทบาทสำคัญในการพัฒนาวิชาชีพการพยาบาล

สภาการพยาบาลเป็นองค์กรวิชาชีพที่ได้เล็งเห็นความสำคัญองภาวะผู้นำทางการพยาบาลดังกล่าวจึงได้มอบรางวัลพยาบาลดีเด่นให้แก่ผู้บริหารและปฏิบัติกรทางการพยาบาลในทุกระดับเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีและสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาชีพของพยาบาล โดยมีเกณฑ์การพิจารณาพยาบาลดีเด่นในแต่ละสาขาจำนวน 5 สาขา ดังนี้ 1) สาขาเกียรติคุณ 2) สาขาผู้บำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม 3) สาขาวิจัยทางการพยาบาล 4) สาขาการศึกษาพยาบาล และ 5) สาขาการบริการพยาบาล ที่ครอบคลุมทั้งผู้บริหารและปฏิบัติกรพยาบาลทุกระดับ ได้แก่ ระดับปฐมภูมิ/ชุมชน ระดับทุติยภูมิ ระดับตติยภูมิ ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับรางวัลว่ามีความโดดเด่นด้านผลงานที่แสดงให้เห็นเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์แก่สังคมและคุณลักษณะภาวะผู้นำเฉพาะบุคคลเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ทำให้ได้รับการพิจารณาให้รับรางวัลในแต่ละสาขาดังกล่าว

สำหรับพยาบาลดีเด่นของผู้บริหารการพยาบาลสาขาการพยาบาลระดับปฐมภูมิ/ชุมชน ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่จะทำใหนโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพประสบความสำเร็จนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการพัฒนาวิชาชีพด้านการบริหารการพยาบาล มีผลงานดีเด่นด้านการบริหารการพยาบาลด้านการจัดการสุขภาพชุมชนหรือการให้สุขภาพชุมชนเข้มแข็ง พร้อมทั้งได้รับการยอมรับของผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านการบริหารการบริการวิชาชีพตามที่สภาการพยาบาลกำหนด

ผู้ศึกษาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชนระดับตติยภูมิ มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริการด้านชุมชนเชิงรุกให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมถึงการสร้างเครือข่าย

ชุมชนที่เข้มแข็ง แต่กิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับชุมชนนั้นยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานด้านการพยาบาลชุมชนของนางนภัสวรรณ บุตรแสนคม พยาบาลดีเด่นประจำปี 2553 สาขาบริการพยาบาลประเภทผู้บริหารการพยาบาล ในระบบบริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ/ชุมชน กรณีศึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพด้านชุมชน พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องจากโรงพยาบาลสู่ชุมชน การจัดการสุขภาพสร้างการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน ได้รับการยอมรับและศรัทธาจากประชาชน จนเกิดชมรมเกี่ยวกับสุขภาพที่มีผลงานเชิงประจักษ์มากกว่า 20 ชมรม นอกจากต้องการศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำของกรณีศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดการด้านชุมชนแล้ว ผู้ศึกษายังต้องการยกย่องคุณงามความดีที่กรณีศึกษาทำความดีแก่สังคมเมืองสกลนครให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่วิชาชีพพยาบาลในรุ่นต่อไป

การวิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรณีศึกษาและผู้เกี่ยวข้องรวมทั้งศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภาวะผู้นำของกรณีศึกษาและปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการบริหารงานจนได้รับรางวัลดีเด่นด้านผู้บริหารการบริการพยาบาล ในระบบบริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ/ชุมชน จากสภาการพยาบาล ซึ่งเป็นองค์กรวิชาชีพทางกฎหมาย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาเป็นแบบอย่างและแนวทางในการดำเนินงานของบุคคล หน่วยงาน องค์กรสุขภาพ วิชาชีพการพยาบาลและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านต่างๆ ของ นางนภัสวรรณ บุตรแสนคม พยาบาลดีเด่นประจำปี 2553 สาขาบริการพยาบาลประเภทผู้บริหารการพยาบาล ในระบบบริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ/ชุมชน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมที่ทำให้ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่นสาขาการบริการพยาบาล ประเภทผู้บริหารการบริการพยาบาลในระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิจากสภาการพยาบาล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลจากใบประกาศเกียรติคุณของกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเลือกสรรกรอบแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของกรณีศึกษา เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วยทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theories) ของ สโตกดิลล์ (Stogdill, 1974) กล่าวว่าผู้นำต้องมีคุณลักษณะ 6 ประการ คือ 1) ลักษณะทางกายที่มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี 2) การศึกษาดี 3) สติปัญญาดี 4) บุคลิกภาพดี 5) มีความรู้ความสามารถในงาน 6) เป็นที่น่าเชื่อถือของคนในสังคม ผวนกับทฤษฎีภาวะผู้นำของ เคิร์ทแพทริกและลอร์ด (Kirkpatrick & Look, 1994) ที่กล่าวว่า ผู้นำต้องมีแรงขับในการทำงาน มีความซื่อสัตย์และเฉลียวฉลาดในงานที่ทำ และทฤษฎีผู้นำเชิงบริบทของ คองเกอร์และคานันโก (Conger & Kanungo, 1998) กล่าวว่า ผู้นำต้องมีบารมีให้ผู้ตามเกิดการยอมรับและทำตาม รวมถึงทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ บาส (Bass, 1985) ที่กล่าวไว้ว่าผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ สร้างแรงจูงใจกับผู้ตาม

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบวิจัยและผู้ให้ข้อมูล

เป็นการวิจัยกรณีศึกษา โดยเลือกศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำผู้บริหารดีเด่น โดยสัมภาษณ์ผู้ที่ได้รับรางวัลผู้บริหารการพยาบาลดีเด่นสาขาการบริการพยาบาล ระดับปฐมภูมิ จากสภาการพยาบาล คือนางนภัสวรรณ บุตรแสนคม ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานรักษาพยาบาลชุมชน กลุ่ม

งานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลสกลนคร และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องจำนวน 5 ราย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน ผู้ร่วมงานภายนอกหน่วยงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และตัวแทนจากชุมชน ระยะเวลาศึกษาเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นเอง โดยการนำกรอบแนวคิดทางทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกรณีศึกษา นางนภัสวรรณ บุตรแสนคม และ แบบสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา 1 คน เพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน 1 คน เพื่อนร่วมงานจากองค์กรภายนอก 1 คน ผู้ใต้บังคับบัญชา 1 คน ตัวแทนชุมชน 1 คน แบบสัมภาษณ์กรณีศึกษาประกอบด้วยคำถามหลัก 2 ข้อ 1) ท่านคิดว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำใดในตัวท่านที่ทำให้ประสบความสำเร็จ 2) นอกจากคุณลักษณะดังกล่าวแล้วยังมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งเสริมทำให้ได้รับรางวัลแบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยกับมนุษย์ ได้ผ่านการอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่ 0024/2555 กลุ่มตัวอย่างได้รับการพิทักษ์สิทธิ โดยผู้ศึกษาแจ้งวัตถุประสงค์และอธิบายรายละเอียดการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถือเป็นความลับและการนำเสนอข้อมูลจะไม่ส่งผลกระทบต่อทางลบต่อกรณีศึกษา ผู้เกี่ยวข้องหรือบุคคลอื่น ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจด้วยตนเองในการให้ความยินยอมหรือการปฏิเสธการสัมภาษณ์ได้ในแต่ละช่วงของการให้เก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกรณีศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสารผลงานของกรณีศึกษา โดยผู้ศึกษาได้ทำหนังสือผ่านประธานกรรมการสาขาวิชาการพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ถึงกรณีศึกษา นางนภัสวรรณ บุตรแสนคม และผู้บังคับบัญชา บุคคลที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขออนุญาตสัมภาษณ์ จากนั้นขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกรณีศึกษาและผู้เกี่ยวข้องโดยลงลายมือชื่ออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร ในแบบฟอร์มหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมวิจัย

ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้ทั้งจากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ มาตรวจสอบความตรงกัน ความถูกต้องของข้อมูล เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและเป็นจริง โดยเฉพาะข้อมูลจากการสัมภาษณ์กรณีศึกษา จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วส่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวให้กรณีศึกษาตรวจสอบและรับรองความถูกต้องอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งเริ่มจากการฟังเทปและถอดข้อความทุกคำพูดแบบคำต่อคำ (Verbatim) เป็นภาษาเขียน ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา วิเคราะห์และสรุปประเด็นของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของอารีวรรณ อ่วมตานี (2549) โดยอ่านบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ร่วมกับฟังเทปเสียงซ้ำหลาย ๆ ครั้ง ดึงข้อความที่กล่าวซ้ำ ๆ ออกมาและให้ความหมายจัดเรียงข้อมูลและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ จากนั้นผู้ศึกษาได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีที่นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะภาวะผู้นำของกรณีศึกษา

กรณีศึกษามีคุณลักษณะภาวะผู้นำ 8 ประเด็นหลัก แต่ละประเด็นหลักประกอบด้วยคุณลักษณะที่เป็นประเด็นรอง พร้อมข้อมูลจากการสัมภาษณ์สนับสนุน ดังนี้

ประเด็นที่ 1. มีความมุ่งมั่นในงาน โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีความตั้งใจจริงในการทำงานให้สำเร็จ 2) มีความอดทน เสียสละ เป็นนักสู้ และ 3) มีแรงขับหรือแรงผลักดัน ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“...พี่เป็นคนที่มีมุ่งมั่น ตั้งใจในการกระทำทุกอย่างให้ดีที่สุด จนเพื่อนร่วมงานบางคนให้ฉายาว่า Perfectionism...” (กรณีศึกษา)

“...สิ่งหนึ่งที่ทำให้ทุกคนยอมรับ คือ มีความมุ่งมั่น สำนึกที่ดีที่จะพยายามทำงานออกมาให้ดี...” (ผู้ใต้บังคับบัญชา)

ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จเกิดจากแรงขับที่อยากสร้างงานที่มีคุณค่า ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ตอนหนึ่งว่า

“...ชีวิตผ่านช่วงที่เลวร้าย พอเข้าสู่ระยะปรับตัว พี่ก็คิดอยากสร้างงานที่มีคุณค่า มีผลงานออกมาเป็นชิ้น...” (กรณีศึกษา)

ประเด็นที่ 2. มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ มีพลังกระตือรือร้น 2) เป็นผู้รอบรู้เชี่ยวชาญในงานที่ทำ 3) มีการพัฒนาบุคลิกภาพตนเอง ด้วยเหตุที่บทบาทของพยาบาลชุมชนต้องเป็นผู้มีความรู้ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน จึงต้องมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์

“...การพัฒนางาน งานผู้สูงอายุ จิตอาสา มิตรภาพบำบัด รวมถึงงานเยี่ยมบ้าน จะพัฒนางานได้ก็ต้องพัฒนาตนเองก่อน...” (กรณีศึกษา) สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้เกี่ยวข้องที่ระบุว่า “...พี่ (กรณีศึกษา) จะเป็นคนที่พัฒนาตนเองตลอด ดีทีเดียว 4

มาซ่อมต้นแอโรบิกกับกระจกก่อนที่จะไปนำต้นตอน
ตี 5 ...” (ผู้ได้บังคับบัญชา)

ประเด็นที่ 3. มีคุณธรรม จริยธรรม
โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) เป็นผู้ประพฤติปฏิบัติ
2) มีความเชื่อ ศรัทธาในความดี มีหลักธรรมทาง
พระพุทธศาสนาเป็นเครื่องส่องนำชีวิต และ 3) มีความ
ซื่อสัตย์และเชื่อถือได้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้ร่วมงานและ
ชุมชน ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“...ก่อนเคยมีชีวิตที่เพียบพร้อม วันหนึ่ง
ชีวิตติดลบ..ถ้าไม่ได้หลักคำสอนฯ คง ไม่มีวันผ่านมา
ได้..ถ้าชีวิตเรายูบธรรม ก็จะผ่านพ้นชีวิตที่ยากลำบาก
ได้...” (กรณีศึกษา)

“...บจากองค์กรภายนอกได้ทั้งหมดเกือบ
10 - 20 ล้านบาททุกอย่างต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ที่
ผ่านมาประชาชนเขาเชื่อใจและเห็นว่าเราก็อำนาจ...”
(กรณีศึกษา)

“...สมควรอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาคนผู้
ผมกล่าวยืนยันถึงความดีสมควรแล้วที่แก่ได้รับ
รางวัล...” (ตัวแทนชุมชน)

ประเด็นที่ 4. มีเป้าหมายการทำงานที่
ประชาชน โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีจิตสำนึกรัก
บ้านเกิดเมืองนอน และ 2) จิตสำนึกในการให้บริการ มี
ความจงรักภักดี ห่วงเทเพื่อบ้านเกิดเมืองนอนช่วยเหลือ
ผู้อื่นด้วยความเต็มใจเพราะเป้าหมายอยู่ที่ประชาชน
ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“...ที่มีวันนี้ได้เพราะความมีสำนึกว่าเรา
ต้องรักท้องถิ่นเราบ้านเกิดเรา ทำเพื่อบ้านเพื่อเมือง
ทำเพื่อลูกเพื่อหลาน...” (กรณีศึกษา) สอดคล้องกับ
คำกล่าวของผู้เกี่ยวข้องที่ระบุว่า

“...พี่ มีจิตสำนึกที่ดี แกะมองถึงเป้าหมาย
สุดท้าย คือ ประชาชนได้อะไร มีสำนึกที่ดีที่จะ
พยายามทำงานให้ดีทำให้ประชาชนได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

เป็นข้าราชการต้องให้สิ่งที่ดีที่สุดกับประชาชน ยืนหยัด
ในความดี...” (ผู้ได้บังคับบัญชา)

“...คุณ (กรณีศึกษา) ไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน
ใดๆ ทั้งสิ้น แต่แกหวังประโยชน์ให้ประชาชน...”
(ตัวแทนชุมชน)

ประเด็นที่ 5. สร้างการยอมรับและความ
ศรัทธาจากประชาชน โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) สร้าง
ความไว้วางใจ จริงใจ เข้าใจประชาชน 2) การสร้าง
สัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนและยังคงรักษาสัมพันธภาพ
นั้นให้ยั่งยืน 3) มีการสื่อสารและประสานงานที่ดี 4) มี
การสร้างแรงจูงใจให้เกิดการมีส่วนร่วม และ 5) การ
สร้างเครือข่ายในชุมชน ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์
ตอนหนึ่งว่า

“... กับผู้สูงอายุคือ “เข้าใจ” ต้องจากใจและ
เข้าใจ...บุคลิกเราต้องนอบน้อมเวลาเข้าหาชาวบ้าน...
ประชาชนจะบอกความจริงที่คิดได้และอยากพูด อยาก
ทำกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เขาไว้วางใจ.... ” (กรณีศึกษา)
สอดคล้องกับคำกล่าวของผู้เกี่ยวข้องตอนหนึ่งว่า

“... พี่ (กรณีศึกษา) จะเป็นเหมือน
Co-ordinate ของภาครัฐเชื่อมโยงประสานกับภาค
ประชาชนเวลาพี่ทำงานกับภาคประชาชนภาคประชาชน
จะรู้สึกตัวโต...” (เพื่อนร่วมงาน)

“... คุณ (กรณีศึกษา) จะยอมรับความคิด
เห็นของประชาชน ของพวกเราด้วยความจริงใจ สิ่งนี้
แหละคนเขาถึงขอบคุณ (กรณีศึกษา)” (ตัวแทนชุมชน)

ประเด็นที่ 6. มีความเฉลียวฉลาด โดยมี
คุณลักษณะ ดังนี้ เป็นผู้มีความสติปัญญาดี เฉลียวฉลาด จาก
ประวัติการเรียนรู้และการศึกษาต่อในระดับหลักสูตร
มหาบัณฑิต รวมถึงการแก้ปัญหาในงาน ดังตัวอย่างของ
การสัมภาษณ์

“... ตอนเด็ก ๆ เป็นนักเรียนเรียนดี
สอบได้ที่ 1 ...การแก้ปัญหาในงานของพี่ยึดหลักว่า ถ้า

แก้ปัญหาแล้วจะไม่เกิดปัญหาที่ 2 และ 3 ตามมา และ ไม่กลายเป็นปัญหาของคนอื่น... ” (กรณีศึกษา)

ประเด็นที่ 7. มีความกล้าและริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์กว้างไกล 2) มีความคิดสร้างสรรค์ ความคิดเชิงระบบ 3) มีความเชื่อมั่นในตนเองความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสิ่งต่าง และ 4) เป็นคนกล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ท้าทาย ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“...พยาบาลชุมชนนั้นมหาศาลถ้าทำสำเร็จงานพยาบาลใน ward จะเล็กนิดเดียว เพราะเขาจะดักเป็น filter กรองไม่ให้คนเขามาป่วยซับซ้อน...มองภาคประชาชนคือชุมชนทรัพยากรของทุนมหาศาลทั้งด้านความคิด องค์ความรู้... เป็นแรงงานและเงินทุน...” (กรณีศึกษา)

“... เขากล้า กล้าลุย ความเสียสละ ความท้าทายมีเยอะเวลาเขาพูดอะไรจะปังเลย เป็นคนมีวิสัยทัศน์ กล้าได้กล้าเสีย กล้าตัดสินใจ...” (ผู้บังคับบัญชา)

“...มุมมองไกล มองการเมืองที่มีผลกระทบต่อกับงาน มีความแยบยล มองทุกอย่างเป็นโอกาส เอื้อประโยชน์ต่อกัน...” (ผู้ใต้บังคับบัญชา)

ประเด็นที่ 8. มีทักษะในการบริหารจัดการ โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีทักษะในการบริหารจัดการแบบ ธรรมมาภิบาล (Good governance) ด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ 2) นำทักษะในการบริหารจัดการงบประมาณที่ขาดแคลน 3) มีเทคนิคในการเจรจาต่อรอง และ 4) มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนางาน ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“... การบริหารชมรม ต้องใช้หลัก Good-governance มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ... เพราะถ้าไม่โปร่งใสคนก็ไม่อยากเข้ามา...” (กรณีศึกษา)

“...การบริหารงบประมาณ มีการคำนวน ให้งบการเงินถึงงบประมาณ ทำโครงการเบิกจ่าย

จะไม่ถือเงินเอง มอบหมายงานเพื่อให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุล...” (เพื่อนร่วมงาน)

“...เป็นคนของบจาก อบจ. ชื่อ Tablet 30 เครื่อง ให้พยาบาล PCU ทุกหน่วยบริการใช้สำหรับ Consult Case ผู้ป่วย...” (ผู้บังคับบัญชา)

2. ปัจจัยส่งเสริมที่ทำให้ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่น จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่งเสริม ได้แก่

1) การอบรมสั่งสอนจากมารดา ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“... แม่เคยทำงานโรงพยาบาลสกลนคร แม่จะจงรักภักดีต่อโรงพยาบาลนี้มาก แม่จะปลูกฝังให้ลูกรักโรงพยาบาล ...” (กรณีศึกษา)

2) การได้รับโอกาสจากผู้ใหญ่ที่เกี่ยวข้องในงานและชีวิตที่ผ่านมา โดยได้รับคำสอน แนวคิด นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ได้เห็นแบบอย่างที่ดีจากผู้ใหญ่นำมาเป็นเป้าหมายที่จะทำเพื่อประชาชน ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“... พอไปเรียนพยาบาล ทำกิจกรรมออกค่ายกับ นพ.นิทัศน์ หมอแหง เขาเหล่านั้นก็มีส่วนช่วยเหลือล่อมพี่ ทำให้พี่มีจิตสาธารณะมีจิตที่เห็นแก่ประชาชน ...” (กรณีศึกษา)

“...จิตสำนึกรักบ้านเกิดมาจากคุณตาสุมิตร พรหมสาขาแบบอย่างผู้สูงวัยที่ดำเนินชีวิตอย่างสมถะเรียบง่าย ซื่อสัตย์ เพื่อส่วนรวม เป็นแบบอย่างของคนอีกรุ่นที่ทำเพื่อบ้านเมือง ให้ลูกหลานเป็นคนดี ได้เห็นศักยภาพของผู้สูงวัยที่ใช้ดีจำกัด...” (กรณีศึกษา)

3) การมีประสบการณ์บริหารจากภาคธุรกิจ กรณีศึกษาเคยเป็นผู้บริหารในภาคธุรกิจจึงได้นำประสบการณ์ดังกล่าว มาใช้ในการทำงานในบทบาทพยาบาลจนประสบความสำเร็จ ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์

“...นำแนวคิดการจัดการทางธุรกิจมาใช้กับการทำงาน ธุรกิจต้องการกำไรแต่การปฏิบัติงานกับภาครัฐประชาชน ผลกำไรคือ คุณภาพชีวิตที่ดี ธุรกิจต้องเข้าหาลูกค้า เช่นเดียวกับการทำงาน ...ต้องการตลาดผู้สูงอายุ ก็ต้องเข้าหา เข้าถึงตัวท่าน ไปหาถึงบ้านตอนเย็นก็ไป...” (กรณีศึกษา)

4) การได้รับกำลังใจจากประชาชน กำลังใจที่กรณีศึกษาได้รับจากประชาชน ทำให้มีแรงจูงใจที่จะทำงานต่อไป ดังตัวอย่างของการสัมภาษณ์ตอนหนึ่งว่า

“... พี่ถือว่าโชคที่ได้เข้าไปทำงานกับภาคประชาชนทั้งผู้สูงวัยและไม่สูงวัยเป็นที่ที่อบอุ่น ปลอดภัย เต็มไปด้วยความรักและเมตตาต่อลูกหลาน ได้กำลังใจในการแก้ปัญหาชีวิต...” (กรณีศึกษา)

“... ชีวิตมีแต่ปัญหา แต่การได้อยู่ท่ามกลางประชาชนทำให้พี่ Happy มาก” (กรณีศึกษา)

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านต่างๆ ของกรณีศึกษา นางนภัสวรรณ บุตรแสนคม ผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับความสอดคล้องและความแตกต่างกับกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ได้นำมาเป็นกรอบความคิดในการศึกษา โดยสามารถอภิปรายตามประเด็นที่พบ ได้ดังนี้

ประเด็นความสอดคล้อง

คุณลักษณะภาวะผู้นำของกรณีศึกษาที่วิเคราะห์ได้ 8 ประเด็น นั้น มีความสอดคล้องกับลักษณะผู้นำของสต็อกคิลล์ (Stogdill, 1974) ทั้ง 6 ประการได้แก่ 1) ลักษณะทางกาย เป็นผู้นำที่มีสุขภาพแข็งแรง มีพฤติกรรมสุขภาพที่เป็นแบบอย่างที่ดี 2) ภูมิหลังทางสังคม เป็นผู้ที่มีการศึกษาดี และจบหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจากสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ มีสถานะทางสังคมเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน 3) สติปัญญา เป็นผู้ที่สติปัญญาดี จากประวัติการเรียน

มีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการพูดในที่ชุมชน เป็นผู้ที่มีความรอบรู้จากพื้นฐานที่เป็นคนชอบอ่านหนังสือ ชอบเรียนรู้ ใฝ่ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง Self – direct learning 4) บุคลิกภาพ เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม ที่เสียสละเพื่อส่วนรวม มีการพัฒนาบุคลิกภาพให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี 5) ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน มีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ มุ่งองค์ความรู้ในการสอน ให้ความรู้แก่ประชาชนและพยาบาลชุมชนให้เป็นพยาบาลแบบมืออาชีพ 6) คุณลักษณะทางสังคม ประชาชนให้ความเชื่อถือ ศรัทธาและไว้วางใจเป็นที่รักของคนในชุมชน มีทักษะความสัมพันธ์กับคนทุกระดับ

นอกจากนั้น กรณีศึกษายังมีคุณลักษณะภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ Kirkpatrick & Locke ใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) มีแรงขับ (Drive) กรณีศึกษามีแรงขับหรือแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการอยากสร้างงานที่มีคุณค่า เมื่อบุคคลเกิดความต้องการก็จะเกิดแรงขับ (รัตติกรณ์, 2554) 2) มีความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ (Honesty and integrity) พฤติกรรมการบริหารงานแบบโปร่งใส ตรวจสอบได้ ถือเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมที่เกิดจากความเชื่อ ความศรัทธาในการทำความดี เพื่อความดี ยึดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา 3) ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกให้ผู้อื่นรับรู้ เกิดจากการรับรู้และตระหนักว่าตนเองมีสติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เผชิญหน้าท้าทายอยู่ 4) มีความฉลาด (Intelligence) จากประวัติการเรียน ที่เรียนดีมาตลอด และศึกษาเพิ่มเติมในระดับปริญญาโทรวมถึงความเฉลียวฉลาดในการแก้ไขปัญหา และ 5) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรืองานที่ทำอยู่ (knowledge of business) การเป็นผู้มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญในอาชีพ จากการที่กรณีศึกษาเป็นคนชอบอ่านหนังสือ มีการพัฒนาด้านเองด้วยการ Learning by doing การเห็นความสำคัญของ

ความรู้ทำให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตสอดคล้องกับการเป็นผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้รอบรู้ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ (เนตรพัฒนา, 2552)

ประเด็นความแตกต่าง

สำหรับประเด็นคุณลักษณะภาวะผู้นำที่แตกต่างกันไม่ได้เป็นไปตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี ได้แก่ ประเด็น 1) เป้าหมายการทำงานที่ประชาชน 2) สร้างการยอมรับและความศรัทธาจากประชาชน การทำงานที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นสำคัญ เกิดจากกรณีศึกษายังมีคุณลักษณะภาวะผู้นำแบบสังคมไทยที่ได้รับการอบรมสั่งสอนจากมารดา เกิดจิตสำนึกรักบ้านเกิดเมืองนอนจากการเห็นแบบอย่างที่ดีของผู้สืบทอดที่เป็นต้นแบบทำให้เกิดความเชื่อและความรู้สึกฝังแน่นในบุคคลต้นแบบแล้วสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมที่ทุ่มเทเสียสละ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเวนซ์ (Vance, 1994) ที่ระบุว่า การมีแบบอย่างที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการฝึกฝนตนเอง ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ

นอกจากนั้น การสร้าง การยอมรับและความศรัทธาจากประชาชน ด้วยการสร้างสัมพันธภาพที่ดี กรณีศึกษาเข้าหาชุมชนด้วยวิธีการเข้าถึงตัว ไปหาที่บ้าน สอนและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดด้วยบุคลิกที่อ่อนน้อม ทำให้ชุมชนเกิดความไว้วางใจ

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะภาวะผู้นำที่สำคัญของกรณีศึกษามาจากความมุ่งมั่นในงาน การพัฒนาตนเอง บุคคลที่จะพัฒนาตนเองได้จะต้องเป็นผู้มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงตนเองจากความคิด ความเชื่อที่มีอยู่ในตนเอง เป็นผู้มีความสามารถมีคุณค่าในตัวเอง การถูกอบรมสั่งสอนจากมารดา การเห็นแบบอย่างที่ดี

ทำให้มีเป้าหมายในชีวิต คือ ทำเพื่อประชาชน ซึ่งจากผลการศึกษาเรื่องนี้ นอกจากจะได้เรียนรู้ถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำและปัจจัยส่งเสริมของกรณีศึกษาที่ทำให้ได้รับรางวัลพยาบาลดีเด่น ยังเป็นการยกย่องในความดีให้เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่วงการวิชาชีพการพยาบาลสืบไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพและหน่วยงานดังนี้

1. การทำงานด้านชุมชนเชิงรุก พยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องมีการสร้างเครือข่าย ต้องอาศัยความร่วมมือจากชุมชน โดยการใช้กลยุทธ์การเข้าถึงชุมชนให้เกิดความร่วมมือ ยอมรับความคิดเห็นของประชาชน แสดงความจริงใจและให้ความสำคัญแก่ชุมชนและประชาชน มีความอ่อนน้อมถ่อมตนสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการเข้าหาชุมชน

2. พยาบาลวิชาชีพในระดับปฐมภูมิต้องมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงาน มีการพัฒนาตนเอง และเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นผลจากการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน เพื่อนร่วมงาน ผู้เกี่ยวข้องที่ให้ข้อมูล โดยเฉพาะกรณีศึกษาผู้เป็นบุคคลสำคัญยิ่งต่อการให้คุณค่าของผลงานนี้

บรรณานุกรม

- นิตยา ศรีญาณลักษณ์. (2552). *การบริหารการพยาบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ธนาเพชรจำกัด.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2552). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ทริปเบิลกรุ๊ปจำกัด.
- พิชาภพ พันธุ์แพ. (2554). *ผู้นำกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2553). *การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: Free Press.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1998). *Charismatic Leadership in Organization*. California : Sage.
- Kirkpatrick, S. A., & Locke, E. A. (1991). Leadership: Do traits matter. *Academy of Management Executive*, 5(2), 48-60.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of Leadership : A Survey of Theory and Research*. New York: the Free Press.
- Vance, C. (1994). Mentoring for career success and satisfaction *Journal of Advanced Nursing* 11 (4), 3.