

ผู้นำและการจัดการทางการพยาบาลยุคใหม่

พิชา คนกาญจน์

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Received: 20 เม.ย.64

Revised: 16 มิ.ย.64

Accepted: 30 ก.ค.64

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญจำเป็นด้านการมีภาวะผู้นำและสมรรถนะการจัดการของผู้นำทางการพยาบาลในยุคใหม่ที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงบริบทต่าง ๆ ของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ เช่น โควิด-19 ที่ทำให้พลเมืองโลกล้มหายตายจากเป็นจำนวนมาก ผู้บริหาร ผู้นำ ผู้จัดการทางการพยาบาลจึงต้องมีคุณสมบัติใน 5 มิติ คือ (1) คุณสมบัติทั่วไปที่ประกอบด้วยอายุ ประสบการณ์ ตำแหน่งในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ (2) ความรู้ (3) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (4) ทักษะของผู้นำทางการพยาบาล (5) ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษ นอกจากนี้ควรมีสมรรถนะที่เอื้อต่อการบริหารจัดการที่ดี 6 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร (3) ด้านการนิเทศ (4) ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (5) ด้านความเป็นนักวิชาการเชิงคลินิก (6) ด้านการควบคุมรักษาคุณภาพและจริยธรรม หากผู้นำทางการพยาบาลมีคุณสมบัติและสมรรถนะดังกล่าวครบถ้วนจะนำพาสู่การให้บริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันเป็นผลให้เกิดองค์กรพยาบาลและองค์กรสุขภาพที่ดียั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, การจัดการทางการพยาบาล, สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ

Leadership and Management in Modern Nursing

Picha Konkanghana

Faculty of nursing, Rambhai Barni Rajabhat University

Abstract

This article aimed to reflect the importance of leadership and management competencies of modern nursing leaders, who encountered rapid changes in the era of disruption, and the pandemic of emerging infectious diseases such as COVID-19, which killed many world citizens. Thus, executives, leaders, and nursing managers must be qualified in five dimensions: (1) General Qualifications, (2) Cognitive Qualifications, (3) Practical Qualifications, (4) Affective Qualifications, and (5) Specialty Qualifications. Furthermore, they should have six competencies including (1) Modern technology management, (2) Communication and Human relationship, (3) Supervision, (4) Decision making and problem-solving, (5) Clinical academic expertise, and (6) Ethical and quality control. Nursing leaders who meet all these qualifications and competencies can result in quality and efficient nursing services as well as sustainable nursing and health organizations.

Keywords: Leadership Roles, Nursing Management, Management Competence

บทนำ

ในยุคของการระบาดของโรคอุบัติใหม่ ภาวะผู้นำและการจัดการในวิชาชีพพยาบาลที่ดี ถือว่าเป็นสมรรถนะและคุณสมบัติที่สำคัญ จำเป็นสำหรับการเป็นผู้นำทางการพยาบาลที่ดี เก่ง มีความรอบรู้ ทันสถานการณ์ สำหรับ ประเทศไทยในระยะเวลา 50 ปีที่ผ่านมา ยังคงมีการศึกษาประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่องใน สถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ผล การศึกษาดังกล่าวตั้งแต่เดิมพบว่า ส่วนใหญ่ผู้นำ ทางพยาบาลควรมีประสบการณ์จากการ ปฏิบัติงานด้านการบริหารเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 5 ปี มีความสามารถในการบริหารจัดการ ความขัดแย้ง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับงานการ พยาบาล แต่ในยุคปัจจุบันด้วยความก้าวหน้า ของเทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้ในการบริหาร จัดการอย่างกว้างขวางหลากหลาย กอปรกับ การระบาดของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ที่มีผล กระตุ้นให้ผู้นำทางการพยาบาลต้องมีต้นตัว เกิด การเรียนรู้และทันอุบัติการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อย่างฉับไว ผู้นำทางการพยาบาลต้องม ีความสามารถในเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีเพื่ อการบริหารจัดการ การตัดสินใจที่ดีมีการเรียนรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาด้วยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีความทันต่อสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติการพยาบาลหรือการทำหน้าที่ของ พยาบาลให้มากกว่าในอดีตที่ผ่านมา^{1,2,3}

ภาวะผู้นำและการจัดการในวิชาชีพพยาบาล

ผลการศึกษา คันทัว และรายงานการ วิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ภาวะผู้นำและการ จัดการในวิชาชีพพยาบาล ในกลุ่มผู้บริหาร ผู้นำ ผู้จัดการทางการพยาบาล สามารถสรุปได้ 5 มิติ

¹ ดังต่อไปนี้^{4,5,6}

มิติที่ 1 ด้านคุณสมบัติทั่วไป (General Qualification) ควรประกอบด้วย

1.1 การดำรงตำแหน่ง (Position and Experience) หัวหน้าหอผู้ป่วยหรือพยาบาล วิชาชีพที่มีผลงานในความสำเร็จที่แสดงถึงความ มีทักษะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการ บริหารจัดการที่ดี อันก่อปรด้วยคุณธรรม จริยธรรมในการตัดสินใจ ระยะเวลาไม่ควรต่ำ กว่า 7-10 ปี

1.2 ผ่านประสบการณ์การฝึกเวรตรวจ การพยาบาล (Informal time of Supervision) ช่วงกลางคืนหรือนอกเวลาราชการมาเป็น ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

1.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Relationship & Humanization) สุภาพอ่อนโยนกับบุคลากร ทางพยาบาลทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ใน หน่วยงานต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งบุคคล ทั่วไป เพื่อนำไปสู่ความคิด ความรู้สึกในเชิงบวก เกิดความคิดสร้างสรรค์และความเข้าใจในความ ต้องการของผู้อื่นอันจะนำไปสู่ความร่วมมือกัน ในการแก้ไขปัญหา

1.4 มีความตั้งใจและเต็มใจ (Willing & Intention) เป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจ และเต็มใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีในเรื่องการสร้าง สัมพันธภาพและเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน นำมาสู่ความสำเร็จในการนิเทศการให้ คำแนะนำ การชี้แนะ การแก้ไขปัญหาทางการ พยาบาล

1.5 มีความเชื่อมั่นในตนเองและรับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น (Acceptance & Self-Confidence) มีทักษะการฟังที่ดี มีความไวต่อ ความรู้สึกและความคิดของผู้อื่น

1.6 มีความรู้ทั้งในด้านทฤษฎีและการ ปฏิบัติ มีความเชี่ยวชาญในการสอน (Facilitator & Intelligence) การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนา

1.7 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ดี มีสุขภาพแข็งแรง (Maturity & Well-Being) มีความหนักแน่นและยุติธรรม

มิติที่ 2 ด้านความรู้ (Cognitive Qualification) ควรประกอบด้วย

2.1 มีความรู้ในเรื่องของโครงสร้างและนโยบายของหน่วยงาน โครงสร้างคือ สายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน ตลอดจนเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อโครงสร้างและนโยบายของหน่วยงาน กฎระเบียบต่างๆ เพื่อช่วยให้กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานว่าจะไปในทิศทางใดและเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งหากมีการวางแผนงานอย่างรอบคอบ มีความสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน เมื่อนำสู่การปฏิบัติจะทำให้มีความสะดวกราบรื่นแม้จะประสบอุปสรรคปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยไม่ยากลำบาก

2.2 มีความรู้เรื่องพฤติกรรมมนุษย์ความเข้าใจในพฤติกรรมแต่ละอย่างของบุคลากรทางการพยาบาลจะช่วยให้ผู้นำทางการพยาบาลเข้าใจในความต้องการของผู้ปฏิบัติการพยาบาลสามารถจัดกิจกรรมการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เครื่องมือวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์วิธีหนึ่งที่สำคัญ คือ ความเข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์จะสามารถช่วยผู้นำทางการพยาบาลจัดกิจกรรมการนิเทศทางการพยาบาลได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งการจัดลำดับก่อนหลังได้อย่างถูกต้อง

2.3 มีความรู้เรื่องการนิเทศ การนิเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในกระบวนการวางแผนและการดำเนินงานของผู้นำทางการพยาบาล จำเป็นต้องอาศัยหลักการนิเทศจะทำให้เกิดประสิทธิภาพที่ดี หากผู้นำทางการพยาบาล

มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการนิเทศอย่างถูกต้องจะเป็นกระบวนการที่มุ่งสร้างบรรยากาศของการร่วมมือกัน เพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่หน่วยงาน กระบวนการนิเทศจะนำมาซึ่งการเกิดคุณภาพในงานและจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน

2.4 มีความรู้ในวิชาชีพการพยาบาล ผู้นำทางการพยาบาลควรเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ความชำนาญการพยาบาลเฉพาะทางตามงานที่ตนจะนิเทศเป็นอย่างดี เพราะจะทำให้การนิเทศงานการพยาบาลเป็นไปด้วยความมั่นใจทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ รวมทั้งความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ เมื่อมีปัญหาทางการพยาบาลเกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีความเชี่ยวชาญในการสอนแนะเพื่อให้เกิดการพัฒนาในงาน ผู้นำทางการพยาบาลที่มีความรู้ความชำนาญทางการพยาบาล และสามารถถ่ายทอดความรู้หรือการสอนแนะย่อมเป็นที่ชื่นชอบศรัทธาและเป็นที่ยกย่องของบุคลากรทางการพยาบาล

มิติที่ 3 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (Practical Qualification) ควรประกอบด้วย

3.1 ความสามารถทางการบริหาร (Administrative competence) เป็นความสามารถในการวางแผน การตัดสินใจสั่งการโดยสามารถวิเคราะห์แยกแยะประเด็นปัญหาที่เกิด เลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพประสิทธิผลในเวลาที่เหมาะสมและเกิดผลดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความสามารถจัดกิจกรรมการบริหารจัดการอื่นๆ ภายใต้งานใจและมั่นคงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงออกอย่างเต็มความสามารถ เกิดความพึงพอใจ ปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานได้

สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำทางการพยาบาลในเวรบาย-ดึก ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสามารถบริหารจัดการอัตรากำลังได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีกับหน่วยงานอื่นๆ มีการสนับสนุนทรัพยากรอย่างเหมาะสม

3.2 ความสามารถทางคลินิก (Technical competence) เป็นการให้ความสำคัญกับการพยาบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะ มีความรู้เฉพาะของตน เพื่อช่วยให้การดูแลการปฏิบัติงานเกิดสัมฤทธิ์ผล สามารถนำการปฏิบัติงานแบบต่างๆ มาประยุกต์ใช้ได้ สามารถใช้อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลใหม่ๆ ได้ สามารถช่วยเหลือ แนะนำให้บุคลากรทางการพยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองอย่างชาญฉลาด เพื่อมุ่งให้เกิดผลงานที่ดีและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประหยัด ผู้นำทางการพยาบาลจำเป็นต้องชวนช่วยมุ่งมั่นพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพตนเองอย่างสม่ำเสมอ สามารถเลือกและนำประสบการณ์ที่ดีที่เคยแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ ที่เกิดผลสำเร็จชัดเจนเป็นรูปธรรมนำมาปรับปรุงพัฒนาวิธีการแล้วปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งการเป็นนักคิดและทำสิ่งใหม่ๆ ในเชิงบวกและสร้างสรรค์ การประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีในยุคอุตสาหกรรม 5.0 ที่มีความทันสมัย สร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมเพื่อการดูแลผู้ป่วย และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่นได้

3.3 ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์ (Human relations competence) เป็นความสามารถในการเข้าใจความเป็นปัจเจกของบุคคล มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ โดยการมีท่าทีเป็นกันเอง มี

ความยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจหลักการและทฤษฎีของพฤติกรรมมนุษย์อันจะนำไปสู่การคิดเชิงบวกและสร้างสรรค์ เกิดความร่วมมือในการพัฒนางานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน นำไปสู่ความเป็นระเบียบเรียบร้อยขององค์การ

มิติที่ 4 ด้านทัศนคติของผู้นำทางการพยาบาล (Affective Qualification) ควรประกอบด้วย

4.1 ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ผู้นำทางการพยาบาลต้องรู้จักตัวตนของตนเองว่าตนมีความรู้ความสามารถความถนัดมากน้อยเพียงใด รู้จุดเด่น จุดด้อย จุดที่ควรพัฒนาตน มีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง บรรณาให้ตนเองได้รับการพัฒนา เรียนรู้ตลอดชีวิต และพร้อมที่จะกระทำเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม ไม่ปฏิเสธโอกาสในการพัฒนาตนเอง เป็นผู้ใฝ่รู้หาประสบการณ์เพื่อให้ตนเองเจริญก้าวหน้าและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพพยาบาล ผู้นำทางการพยาบาลต้องสามารถประเมินสถานภาพการพยาบาลในปัจจุบันได้ถูกต้อง รู้สึกว่าวิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัวและสังคม รู้สึกรักวิชาชีพ บรรณาให้วิชาชีพมีความเจริญก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

4.3 ทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ผู้นำทางการพยาบาลต้องรู้จักหน่วยงานของตนดีว่ามีสภาพอย่างไร งานที่ปฏิบัติอยู่ถูกต้องตามนโยบายหรือไม่ ควรเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือพัฒนาในจุดใด รู้สึกรักและผูกพันต่อหน่วยงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดแก่วิชาชีพและองค์การ

4.4 ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับการนิเทศ ผู้นำทางการพยาบาลต้องสามารถประเมินผู้รับการนิเทศได้ตรงตามความเป็นจริง รู้สึกชอบที่จะ

ปฏิบัติงานร่วมกับผู้รับการนิเทศ ตระหนักถึงความเป็นจริงของความแตกต่างของการเป็นมนุษย์ สร้างเสริมประสบการณ์และเพิ่มความรู้ความสามารถได้มีความพร้อมที่จะให้ประโยชน์กับผู้รับการนิเทศ คิดเชิงบวก มองโลกในแง่ดี จะเป็นผลให้การติดตามผลการนิเทศเกิดประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ไม่สร้างแรงกดดันหรือความเครียดให้ทั้งผู้นิเทศการพยาบาลและผู้รับนิเทศ เป็นการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ดี มีอารมณ์ขัน มองเห็นอนาคต มีความเต็มใจในการสอน ให้การสนับสนุนเพื่อให้ผู้รับการนิเทศสามารถพัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่

มิติที่ 5 ด้านทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษ (Specialty Qualification) ควรประกอบด้วย

5.1 ทักษะด้านภาวะผู้นำ ผู้นำทางการพยาบาลควรมีรูปแบบของการเป็นผู้นำที่เหมาะสม ควรหาโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและความต้องการตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล มีความสนใจเอาใจใส่ มีการพัฒนาทำงานและสนับสนุนอย่างเหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร มีความสามารถในการสอนการสาธิต การให้คำปรึกษา การให้คำอธิบาย ทักษะการให้คำตอบทั้งเชิงบวกเชิงลบ เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทางการพยาบาลเกิดการพัฒนารวมทั้งมีกลยุทธ์ในการสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งมีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นระบบเกิดการเชื่อมโยงความคิด กระบวนการ และเหตุการณ์ได้

5.2 ทักษะด้านการสื่อสาร การสื่อสารถือได้ว่าเป็นกระบวนการสำคัญของผู้บริหารทางการพยาบาลที่ดีต้องสามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ มีความสามารถในการแสดงพฤติกรรม

ทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ การมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

5.3 ทักษะในการสร้างแรงจูงใจ การสร้างแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้บุคลากรทางการพยาบาลชอบและรักในการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ หากมีการสร้างแรงจูงใจที่ดีจะสามารถกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานต้องการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตามประเด็นสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับการเป็นผู้นำทางการพยาบาลที่มีภาวะผู้นำและการจัดการที่ดี เก่ง มีความรอบรู้ ในยุคของการระบาดของโรคอุบัติใหม่ ควรมีสมรรถนะสำคัญอย่างน้อยอีก 6 ด้าน ได้แก่^{2,3,7,8,9,10,11,12}

ด้านที่ 1 สมรรถนะการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เป็นความสามารถที่สำคัญจำเป็นยิ่งของผู้บริหารทางการพยาบาลสมัยใหม่ที่ต้องเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้สำหรับการบริหารจัดการ การตัดสินใจ การวางแผน การสั่งการ การอำนวยการ การสนับสนุน การบันทึกและกิจกรรมการบริหารอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด คือ การจัดการอัตรากำลังทดแทนในหน่วยงานที่ต้องการบุคลากรอย่างเร่งด่วนหรือขาดแคลนอย่างฉุกเฉิน เช่น โรงพยาบาลสนามที่รองรับผู้ป่วยโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ระบาด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อการให้บริการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงไป คือ

ความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงาน/บุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานนอกเวลามีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในช่วงนอกเวลาได้อย่างคุ้มค่า คำนึงคุณค่า รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้เกิดแก่บุคลากรทางการพยาบาล

ด้านที่ 2 สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร

เป็นความสามารถในการประสานงานที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ฉับไว ทันการณ์ ต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน มีกลยุทธ์/วิธีการที่จะปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงาน/บุคลากรอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สมรรถนะที่สำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่สุดในด้านนี้ คือ การเลือกใช้คำพูดที่มีความชัดเจนตรงประเด็น ถูกต้องเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ การแสดงออกซึ่งความเต็มใจ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้แก่บุคลากร ยอมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้วยความใส่ใจ และเต็มใจ การบันทึกข้อมูลตรงประเด็น รวมทั้งความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

ด้านที่ 3 สมรรถนะด้านการนิเทศ

เป็นความสามารถด้านการสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับการนิเทศ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการนิเทศเป็นระยะมีการถ่ายทอดความรู้ความคิดเห็นให้ผู้รับการนิเทศ/ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความเข้าใจและมีมุมมองเป็นบวกต่อการนิเทศ สมรรถนะที่สำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่สุดในด้านนี้ คือ การนิเทศที่ให้ข้อมูลด้านการปฏิบัติการใหม่ๆ การแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการที่มีผลเชิงบวกแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ด้านที่ 4 สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

เป็นการวิเคราะห์ปัญหาตามความจำเป็นเร่งด่วน พิจารณาเลือกแนวทางที่ดีมีความเหมาะสม ตัดสินใจสั่งการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมรวดเร็ว หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีหรือป้องกันได้ทันเหตุการณ์ สมรรถนะที่สำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่สุดในด้านนี้ คือ การรายงานเหตุการณ์ปัญหานอกเวลาราชการมีการรวบรวมข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน รวมทั้งการตัดสินใจสั่งการในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและนำเสนอแนวทางการแก้ไขและการป้องกัน การติดต่อประสานงานกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อช่วยในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเจรจาต่อรองเพื่อคลี่คลายสถานการณ์ปัญหาต่างๆ ไม่ให้เกิดความรุนแรง สามารถที่จะวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของปัญหาได้

ด้านที่ 5 สมรรถนะด้านความเป็นนักวิชาการเชิงคลินิก

การมีความรู้ความเข้าใจแนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติการพยาบาล สามารถนำทักษะและความรู้เชิงวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สมรรถนะที่สำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่สุดในด้านนี้ คือ การพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ตนมีสู่ผู้ปฏิบัติการได้ การนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 6 สมรรถนะด้านการควบคุม รักษาคุณภาพและจริยธรรม

เป็นการชี้แนะผู้ปฏิบัติงานในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น สร้างความตระหนักให้บุคลากรทางการพยาบาล การนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ตามมาตรฐาน การเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญกับการพิทักษ์สิทธิ สมรรถนะที่สำคัญจำเป็นที่สุดในด้านนี้ คือ การชี้แนะให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และมีการหาแนวทางร่วมกันเพื่อป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงต่าง ๆ การนำกระบวนการพยาบาลมาใช้เพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของวิชาชีพ และการบริหารความเสี่ยง

บทสรุป

ในภาพรวมจะเห็นว่าหากผู้นำทางการพยาบาลยุคใหม่ควรมีคุณสมบัติครบถ้วนทั้ง 5 มิติและสมรรถนะที่สำคัญจำเป็นทั้ง 6 ปัจจัย จะช่วยเอื้อต่อการบริหารจัดการ และส่งผลดีต่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน ภายใต้มาตรฐานและความปลอดภัย ส่งผลให้เกิดองค์การสุขภาพที่ให้บริการที่ดีอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. วาริ วณิชปัญญผลและสุพิศกิตติรัชดา. (2551). การบริหารการพยาบาลสู่คุณภาพการนิเทศการพยาบาล. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
2. สภาการพยาบาล. (2553). สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์. กรุงเทพฯ : ศิริยอดการพิมพ์.
3. อำไพย์ ขอพิ้ง. (2556). ตัวประกอบสมรรถนะของผู้ตรวจการพยาบาลนอก

เวลาราชการในโรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยบูรพา.

4. Sloan, G. (1997). Good characteristics of a clinical supervisor: Retrieved April 10, 2021 from <http://nursingstandard.rcnpublishing.co.uk/archive/article-focus-groupinterviews-defining-clinical-supervision>.
5. Kelly P.(2008). Nursing Leadership & Management. 2 th ed. New York : Delmar Learning.
6. Marquis L.B.& Huston J.C. (2015). Leadership Roles and Management Functions in Nursing Theory and Application.8 th ed. Philippines: Lippincott Williams & Wilkins.
7. Avidsson, B., & Fridlund, B. (2005). Factors influencing nurse supervisor competence: A critical incident analysis study. Journal of Nursing Management, 13 (3), 231–237.
8. Hall, D. S. (2007). The relationship between supervisor support and registered nurse outcomes In nursing care unit. Nursing Administration Quarterly, 31(1), 68-80.
9. Johansson, I., Holm, A. K., Lindqvist, I., & Severinsson E. (2006). The value of caring in nursing supervisor. Journal of Nursing Management, 14(8), 644-651.
10. Rowland, H. S., & Rowland, B. L. (1992). Nursing Administration Handbook 4th ed. Maryland : Aspen

11. Ward, L. (1990). Supervision. In R. C. Swansburg (Ed), Management and Leadership for Nurse Manager. Boston: Jones and Bartlett.
12. Lucus C. Henry.(2000). Information technology for management.7th ed. Boston : McGraw-Hill Higher education.