



การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้

**Application of Sangahavatthu 4 in Working among Head Nurses and
Registered Nurses in Regional Hospitals, Southern Thailand**

อุไร จั๋งโล่ง

Urai Janglong

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Nursing Science in Nursing Administration
Prince of Songkla University**

2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์	การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้
ผู้เขียน	นางสาวอุไร จิ้งโล่ง
สาขาวิชา	การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงบรรยายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่นับถือศาสนาพุทธ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมากกว่า 1 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงาน จำนวนกลุ่มละ 50 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในพุทธศาสนา ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ส่วนใหญ่ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในลักษณะของการแนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ ให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน แลกเปลี่ยนความรู้/ประสบการณ์เพื่อพัฒนางาน สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง สนับสนุนให้ผู้ใช้บังคับบัญชาทำงานได้เต็มศักยภาพ เป็นตัวกลางในการประสานกับทุกฝ่าย เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย เคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ส่วนพยาบาลประจำการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงาน ในลักษณะของการแนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ ให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน แลกเปลี่ยนความรู้/ประสบการณ์เพื่อพัฒนางาน พุดจาเป็นทางการและให้เกียรติผู้บังคับบัญชา สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง ปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน เป็นตัวกลางในการประสานงานกับทุกฝ่าย เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย เคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา ร่วมทุกข์ ร่วมสุขและจริงจังในการทำงานร่วมกัน

ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาล
ประจำการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี และสร้าง
ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานและผู้ใช้บริการ

Thesis Title	Application of Sangahavatthu 4 in Working among Head Nurses and Registered Nurses in Regional Hospitals, Southern Thailand
Author	Miss Urai Janglong
Major Program	Nursing Administration
Academic Year	2011

Abstract

The purposes of this descriptive research were to investigate the application of Sangahavatthu 4 in working among head nurses and registered nurses in regional hospitals, southern Thailand. Purposive sampling was used to select 50 head nurses and 50 registered nurses who had experience of more than one year and who applied Sangahavatthu 4 in their work. The instrument used for interview was constructed based on Sangahavatthu 4 and was content validated by 3 experts. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The results show that:

1. Most head nurses applied Sangahavatthu 4 in their work. This comprised of giving necessary information, providing support when co-workers had a problem, sharing knowledge/experience, communicating in a friendly and simple verbal manner, and supporting subordinates to do competent work.

2. The registered nurses who applied Sangahavatthu 4 in their work. This comprised suggesting and giving necessary information, advising co-workers when they had problems, sharing knowledge and experience, interacting formally, trusting and respecting their boss, communicating in a simple and friendly way, acting as a proxy when co-workers were absent, and mediating between co-workers in order to improve the quality of care.

The findings support the application of Sangahavatthu 4 in working among head nurses and registered nurses in regional hospitals, southern Thailand, in order to achieve good interpersonal relationships among the organization and clients.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความเมตตา ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ นะแส และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุไร หัตถกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ เสียสละเวลา ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจ ใส่พร้อมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและระลึกในความกรุณาของอาจารย์ทั้งสองท่าน เป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสนอแนะ คิดและข้อเสนอแนะในแง่มุมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชา ความรู้แก่ผู้วิจัย เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์มากขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วันดี สุทธรังษี คุณชนัญญา ชงัดเวช และพระมหา ดร. ไพศาล ทองโมถ่าย (อาจาโร) ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ ความตรงของเครื่องมือวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง เครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ได้แนวคำถามที่ชัดเจน และครอบคลุมในประเด็นที่ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้า หอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ทั้ง 6 แห่ง รวมถึงพี่ๆ น้องๆ เพื่อนๆ ที่เป็น ผู้ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมถึงเพื่อนร่วมวิชาชีพทุกท่านที่ให้ความ อนุเคราะห์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย และเก็บข้อมูลการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณกัลยาณมิตรทั้งหลาย ทั้งเพื่อนๆ รุ่น 6 เพื่อนๆ พี่ๆ ผู้ร่วมงาน เพื่อนๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวของผู้วิจัยทุกท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูง กับทุกคนใน ครอบครัวที่ให้ความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจเสมอมา สำหรับคุณค่า คุณประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ผู้วิจัยขอบแต่ผู้มีพระคุณที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

อุไร จิ้งโล่ง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญ.....	(7)
รายการตาราง.....	(9)
บทที่ 1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
คำถามการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิด.....	5
นิยามศัพท์.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2. วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. หลักสังคหวัตถุ 4.....	8
1.1 ความหมายของหลักสังคหวัตถุ 4.....	8
1.2 ความสำคัญของหลักสังคหวัตถุ 4.....	8
1.3 ประโยชน์ของหลักสังคหวัตถุ 4.....	8
1.4 องค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ 4.....	9
2. บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ.....	13
2.1 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	13
2.2 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการ.....	16
3. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	18
3.1 การใช้หลักทานในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	18
3.2 การใช้หลักปิยวาจาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	24
3.3 การใช้หลักอหัตถจริยาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	34
4. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ.....	38
4.1 การใช้หลักทานในการทำงานของพยาบาลประจำการ.....	38
4.2 การใช้หลักปิยวาจาในการทำงานของพยาบาลประจำการ.....	43
4.3 การใช้หลักอหัตถจริยาในการทำงานของพยาบาลประจำการ.....	47
4.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการทำงานของพยาบาลประจำการ.....	50
บทที่ 3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 4. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	62
ผลการวิจัย.....	62
การอภิปรายผล.....	105
บทที่ 5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	125
ผลการวิจัย.....	125
ข้อเสนอแนะ.....	129
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก.....	144
ก. แบบสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วย.....	145
ข. แบบสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ.....	149
ค. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	153
ง. การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง.....	154
ประวัติผู้เขียน.....	155

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลทั่วไป ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ.....	63
2	จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนก ตามการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ.....	66
3	จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนก ตามการใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ.....	79
4	จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนก ตามการใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ.....	88
5	จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนก ตามการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ.....	96

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีลักษณะการทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ทั้งจากวิชาชีพเดียวกันและหลากหลายวิชาชีพ เช่น แพทย์ เภสัชกร นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด นักอาชีวบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ตลอดจนพนักงานเวรเปล เพื่อการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (นิตยา, 2552; บุญใจ, 2550; ฟาริดา, 2542) ในการทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ทักษะหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น คือ ทักษะด้านสัมพันธภาพ (ทองทิพภา, 2551; ปรียาพร, 2547; อำนวย, 2544) ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล (เกษสุดา, 2545; ชไมพร, 2541) พยาบาลจึงต้องมีความสามารถ ทักษะในการประพฤติกปฏิบัติเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น สอดคล้องกับการวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีการเนกิ (อาษา, 2552) กล่าวว่าในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสำเร็จในการทำงานร้อยละ 85 มาจากพฤติกรรมในการปฏิบัติต่อผู้อื่น ซึ่งแนวทางหนึ่งในการปฏิบัติต่อผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในงาน ความร่วมมือ รักใคร่ สามัคคี และสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในทางพุทธศาสนา คือ การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 (ทองทิพภา, 2550; พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550)

สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดสุขในการอยู่ร่วมกัน โดยยึดหลักการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันบนพื้นฐานของความปรารถนาดีที่มีต่อกัน เพื่อก่อให้เกิดการเหนียวรั้งจิตใจผู้คนเข้าไว้ด้วยกัน ก่อให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียว ความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจ และสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีในการอยู่ร่วมกัน (พระเทพดิลก, 2547; พระพรหมคุณาภรณ์, 2553; พระวิเชียร, 2551) ซึ่งหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1) ทาน คือ การให้ แบ่งปัน เสียสละ หรือบริจาค เป็นความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่น ในลักษณะของการให้สิ่งของ ความรู้ กำลังใจ และให้อภัย 2) ปิยวาจา คือ ลักษณะการพูดที่ดีต่อกัน พูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน พูดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ เลือกใช้ลักษณะการพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง โอกาสและสถานการณ์ เป็นการพูดที่เกิดจากความปรารถนาดี โดยหลีกเลี่ยงการพูดเท็จ พูดจาหยาบคาย พูดต่อเสียด และพูดจาเพื่อแฉอ 3) อัตถจริยา คือ การประพฤติดนให้เป็นประโยชน์ หรือการทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น เป็นความมีน้ำใจ เอาใจใส่ ไม่ดูคายนหรือขวนขวายที่จะช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลังความรู้ ความสามารถ

ของตนเองโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นร้องขอ 4) สมานัตตา คือ การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ของตนเอง ความสม่ำเสมอ ความเสมอต้นเสมอปลาย ความคงเส้นคงวาในการประพฤติตามหลักศีลธรรม จริยธรรม และหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพ เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และการร่วมทุกข์ร่วมสุขไม่ทอดทิ้งเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ดูแล/เยี่ยมเยียนเมื่อเกิดเจ็บป่วย ซึ่งผลจากการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ทำให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียว สมานสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน และส่งผลให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน (พระธรรมโกศาจารย์, 2545; พระธรรมปิฎก, 2546; พระธรรมปิฎก, 2550; พระวิเชียร, 2551) สังคหวัตถุ 4 จึงเป็นหลักธรรมหนึ่ง que ผู้บริหารและปฏิบัติการนำมาใช้ในการปฏิบัติ เพื่อความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาล ลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น เป้าหมายเพื่อร่วมดูแลทางด้านสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล ข่าวสาร รายงานผลการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา ประสานงานและร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพในการทำงาน เป็นตัวกลางในการนำแผนการดำเนินงานของโรงพยาบาล ฝ่ายการพยาบาลสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมภายในหอผู้ป่วย สนับสนุน และควบคุมให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติตาม ภายใต้ขอบเขตของวิชาชีพ รวมทั้งการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเป็นผู้ปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกแก่ผู้ใช้บริการ (กองการพยาบาล, 2544; เรมवल, 2542; พงษ์รัตน์, 2543; สมจิต, 2544; สำนักการพยาบาล, 2552; Sullivan & Decker, 2001) จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความสำเร็จในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายๆ ฝ่าย สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ร่วมงานจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ร่วมงาน (วิไลวรรณ, วิภาพร, กาญจนา, อัญชลี, และพิมพ์ภรณ์, 2549) ในทางตรงกันข้ามสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ร่วมงาน (นฤมล, อัจฉรา, และพรพิมล, 2552) ซึ่งผู้บริหารที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถผูกใจ ทั้งผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ การนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้จึงเป็นทางเลือกหนึ่ง que ผู้บริหารนำมาใช้เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียว ความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจ และสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน (กมล, 2549; เจริญศรี, 2546; วรภัทร, 2547; วรภาส, และนิพนธ์, 2549)

พยาบาลประจำการเป็นระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล จากลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อร่วมดูแลสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการ (กองการพยาบาล, 2544; กุลยา, 2544; ฟารีดา, 2542; สภาการพยาบาล, 2549; สำนักการพยาบาล, 2552) โดยพยาบาลประจำการมีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล อุบัติการณ์ และรายงานความคืบหน้าของงานแก่ผู้บังคับบัญชา ประสานงาน

ร่วมมือในการทำงานกับทีมสหวิชาชีพ กำกับ ควบคุม และประเมินผลการทำงานของ ผู้ได้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำ คำปรึกษา สอนแนะแก่ผู้ใช้บริการและเป็นผู้ที่ปฏิบัติการพยาบาล โดยตรงต่อผู้ใช้บริการ (กองการพยาบาล, 2544; กุลยา, 2544; ฟารีดา, 2542; สภาการพยาบาล, 2549; สำนักการพยาบาล, 2552) จากลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ตลอดเวลา ความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายๆ ฝ่าย พยาบาลประจำการจึงต้องมีทักษะด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งพยาบาลประจำการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น จะสามารถจูงใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ร่วมมือในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ สัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลประจำการกับ ผู้ร่วมงาน ส่งผลให้เกิดการช่วยเหลือประคับ ประคอง ในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เป็นแรง สนับสนุนทางสังคมที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อความเครียดต่างๆได้ (สมจิต, 2544) เพิ่ม ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ (เกษสุตา, 2545; ภาสกร, 2546) สร้างความพึง พอใจในงานของผู้ร่วมงาน (วิไลวรรณ, วิภาพร, กาญจนนา, อัญชลี, และพิมพ์ภรณ์, 2549) การนำ หลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่พยาบาลประจำการนำมาใช้เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้ เกิดขึ้นระหว่างพยาบาลประจำการกับผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาทบทวนเอกสาร ตำรา งานวิจัยจากฐานข้อมูลและฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (Pro Quest, CINAHL, ThaiLIS) ในปี พ.ศ. 2540 – 2553 พบว่าในปัจจุบันได้มีการนำหลักธรรมต่างๆ มา ใช้ในงานมากขึ้น สังคหวัตถุ 4 เป็นอีกหลักธรรมหนึ่งที่มีผู้วิจัยนำมาศึกษาในหลายๆ ด้าน เช่น การศึกษามนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเจ้าอาวาสในจังหวัดนครราชสีมา (พระเปลี่ยน, 2552) การศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแนวพุทธตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มพฤติกรรม ส่งเสริมสัมพันธภาพ (พีระพงศ์, 2552) ด้านการบริหารงานภายในองค์กรได้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กร (อรศิริ, 2550) ด้านการรักษาพยาบาลมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ใช้ในงานด้านจิตอาสา การปฏิบัติการพยาบาลด้วยจิตอาสาในผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรังหลังปลูกถ่ายไต (อุบลรัตน์, 2552) และการศึกษาคุณลักษณะของหลักสังคหวัตถุ 4 กับผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ (กฤติพงษ์, 2552) แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้การทำงาน ในระดับของผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ ประกอบกับลักษณะการทำงาน of พยาบาล ความสำเร็จในงาน ต้องอาศัยความร่วมมือ ความสามัคคี สัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรหลายๆ ฝ่าย และการบริหารงาน ในปัจจุบันที่เน้นการทำงานเป็นทีม เน้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และเกิดความขัดแย้งในองค์กร ก่อนข้างรุนแรง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้า หอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและ ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้บุคลากรทางการพยาบาลนำหลักธรรม

มาใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียว การประสานความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน และเกิดความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับผู้อื่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้
2. เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้

คำถามการวิจัย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานอย่างไร
 - 1.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร
 - 1.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร
 - 1.3 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร
 - 1.4 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร
2. พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานอย่างไร
 - 2.1 พยาบาลประจำการใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร
 - 2.2 พยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร
 - 2.3 พยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร
 - 2.4 พยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการอย่างไร

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ โดยใช้กรอบแนวคิดหลักสังคหวัตถุ 4 ตามหลักทางพุทธศาสนาที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อุตตจริยา และสมานัตตตา (พระพรหมคุณาภรณ์, 2550) ดังนี้

1. ทาน หมายถึง การให้ แบ่งปัน เสียสละ และบริจาค ประกอบด้วย การให้สิ่งของ ความรู้ กำลังใจ และให้อภัย ซึ่งการให้สิ่งของในลักษณะของการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และให้เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน การให้ความรู้/ข้อมูล ในลักษณะของการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในงาน ถ่ายทอด/การแลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ การสอนแนะ เพื่อร่วมพัฒนางาน การยกย่อง ชมเชย เพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้ที่สร้างสรรค์ผลงานที่ดี และการให้อภัยกับความผิดพลาด/บกพร่องในการทำงาน หรือพฤติกรรม การแสดงออกที่ไม่เหมาะสมของผู้ร่วมงาน/ผู้ใช้บริการ

2. ปิยวาจาเป็นการช่วยเหลือด้วยคำพูดด้วยการเลือกใช้คำพูดที่ก่อให้เกิดความรู้สึก/สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และเกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ในลักษณะของการพูดจามีสัมมาคารวะ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน พูดจาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามความเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ หรือสถานการณ์ พูดจาเป็นกันเอง พูดจาให้กำลังใจ พูดจาชักจูง/โน้มน้าว พูดจาด้วยเหตุด้วยผล พูดจาที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ง่าย และความรับผิดชอบ ความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อคำพูด

3. อุตตจริยา เป็นการช่วยเหลือด้วยแรงกาย ด้วยการเอาตัวเข้าไปช่วยประสานเพื่อให้งานสามารถดำเนินต่อไปด้วยความราบรื่น ประกอบด้วย การอาสาช่วยเหลืองาน ลงมือปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย สนับสนุนการพัฒนาความรู้ของผู้ได้บังคับบัญชา มอบหมายงานตรงกับความรู้ ความสามารถ ความยืดหยุ่นในการทำงาน และการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี ครอบคลุมและต่อเนื่อง

4. สมานัตตตา เป็นความสม่ำเสมอ ความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ หลักศีลธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพ ประกอบด้วย การวางตัวให้เกียรติ เคารพการทำงานของผู้ร่วมงาน แสดงความเคารพ อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บังคับบัญชา วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี วางตัวเป็นกลาง ความจริงใจในการทำงาน ความคงเส้นคงวาทางด้านอารมณ์ ร่วมทุกข์ร่วมสุขเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน เคารพต่อความเป็นมนุษย์และศักดิ์ศรีของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์

การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออก/ การกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยบนพื้นฐานของหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตาของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติต่อ 1) ผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ผู้ตรวจการ และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล 2) เพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วยอื่นๆ ภายในโรงพยาบาล 3) ผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบด้วย พยาบาลประจำการ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และคนงานภายในหอผู้ป่วย และ 4) ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้ป่วย ซึ่งสามารถวัดได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยตามแบบ สัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออก/ การกระทำของพยาบาลประจำการบนพื้นฐานของหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตาของพยาบาลประจำการในการปฏิบัติต่อ 1) ผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการ และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล 2) เพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย พยาบาลประจำการภายใน โรงพยาบาล 3) ผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และคนงานภายในหอผู้ป่วย และ 4) ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้ป่วย ซึ่งสามารถวัดได้จากการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการตามแบบ สัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล ศูนย์ภาคใต้ที่นับถือศาสนาพุทธ ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย/พยาบาลประจำการอย่างน้อย 1 ปี และมีประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและ พยาบาลประจำการ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม 2553 –เดือนเมษายน 2553

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยที่ได้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการทางการพยาบาล สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติต่อผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความรักใคร่ สามัคคี ร่วมมือร่วมใจ และสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานและกับผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคำใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ภาควิชา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา หนังสือ วารสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. หลักสังคหวัตถุ 4
 - 1.1 ความหมายของหลักสังคหวัตถุ 4
 - 1.2 ความสำคัญของหลักสังคหวัตถุ 4
 - 1.3 ประโยชน์ของหลักสังคหวัตถุ 4
 - 1.4 องค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ 4
2. บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ
 - 2.1 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
 - 2.2 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการ
3. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
 - 3.1 การใช้หลักทานในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
 - 3.2 การใช้หลักปิยวาจาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
 - 3.3 การใช้หลักอหัตถจริยาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
 - 3.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
4. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ
 - 4.1 การใช้หลักทานในการทำงานของพยาบาลประจำการ
 - 4.2 การใช้หลักปิยวาจาในการทำงานของพยาบาลประจำการ
 - 4.3 การใช้หลักอหัตถจริยาในการทำงานของพยาบาลประจำการ
 - 4.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการทำงานของพยาบาลประจำการ

1. หลักสังคหวัตถุ 4

1.1 ความหมายของหลักสังคหวัตถุ 4

สังคหวัตถุ 4 มาจากคำว่า สังคหะ แปลว่าการสงเคราะห์ (พระธรรมปิฎก, 2550; วรภัทร, 2547; อรศิริ, 2550) สังคหวัตถุ 4 หมายถึง แนวทางในการประพจน์/ปฏิบัติตนและการปฏิบัติต่อผู้อื่น โดยยึดหลักการสงเคราะห์ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (ทองทิพภา, 2550; พระธรรมปิฎก, 2546; ว. วชิรเมธี, 2551; วศิน, 2546) ซึ่งประกอบด้วย ข้อหลักธรรมย่อยๆ 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อัตตจริยา และสมานัตตตา

1.2 ความสำคัญของหลักสังคหวัตถุ 4

สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมทางพุทธศาสนา ที่มุ่งสอนเน้นเรื่องการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นหลักของการรู้แจ้งเห็นจริง หลักแห่งธรรมชาติที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้จริงในชีวิตประจำวัน (พระธรรมโกศาจารย์, 2545) เป็นหลักธรรมที่ใช้ในการปฏิบัติตัวและการปฏิบัติต่อผู้อื่น บนพื้นฐานของความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ด้วยจิตใจที่มีความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร เข้าอกเข้าใจ ไว้เนื้อเชื่อใจ ไม่เอาัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน เป็นการปฏิบัติเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น หรือส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน สังคหวัตถุ 4 สามารถใช้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหรือเหนี่ยวรั้งจิตใจของบุคคลเข้าไว้ด้วยกัน ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล เกิดความรักใคร่กลมเกลียว ความร่วมมือร่วมใจ ความสามัคคี และทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (ทองทิพภา, 2550; พระธรรมปิฎก, 2546; พระพรหมคุณาภรณ์, 2553; ว. วชิรเมธี, 2551; วศิน, 2546; อรศิริ, 2550)

1.3 ประโยชน์ของหลักสังคหวัตถุ 4

จากลักษณะการทำงานของวิชาชีพพยาบาลเป็นการทำงานเป็นทีม การทำงานของพยาบาลต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นตลอดเวลา ความสำเร็จในงานของพยาบาลจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (บุญใจ, 2550; ฟารีดา, 2542; สมจิต, 2544) ซึ่งการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของพยาบาล ส่งผลให้เกิดประโยชน์ ดังนี้ (พระมหารัตนพงศ, 2546; วิชัย, 2543)

- 1) สร้างความสุขในการทำงานร่วมกัน ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น บุคลากรในหน่วยงานรักใคร่กลมเกลียว สมานสามัคคี ร่วมมือในการทำงานร่วมกัน และเกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน
- 2) ลดความขัดแย้งในการอยู่ร่วมกัน การรู้จักให้อภัย พุดจาที่ดีต่อกัน ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และการวางตัวให้เหมาะกับบทบาท หน้าที่ของตนเอง สามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้
- 3) สร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน และผู้ใช้บริการ การรู้จักให้ แบ่งปัน หรือเสียสละ สิ่งของ ความรู้แก่ผู้อื่น ยกย่องชมเชย พุดจาให้กำลังใจ ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงานร่วมกัน ย่อมส่งผลให้ผู้ร่วมงานเกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน
- 4) เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน การให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา พุดจาชักจูง/โน้มน้าว พุดด้วยคำพุดที่ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย ย่อมทำให้เกิดความร่วมมือในงาน ความเอาใจใส่ มีน้ำใจ ความช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน ความจริงใจในการทำงานร่วมกัน ความคงเส้นคงวาในการทำงาน ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน

1.4 องค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ 4

สังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยข้อหลักธรรมย่อยๆ 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตดา (พระพรหมคุณาภรณ์, 2553; พระเมธีธรรมาภรณ์, 2549; วคิน, 2546)

1.4.1 ทาน

ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน การเสียสละ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ หรือการบริจาคสิ่งต่างๆ ให้แก่ผู้อื่นบนพื้นฐานของความปรารถนาดีต่อผู้อื่น (พระธรรมโกศาจารย์, 2545; พระธรรมปิฎก, 2546; พระพรหมคุณาภรณ์, 2553; พระวิเชียร, 2551)

ทาน ในทางพุทธศาสนาแบ่งเป็น 3 ประเภท (พระเมธีธรรมาภรณ์, 2549; วคิน, 2546) ดังนี้

- 1) อามิสทาน (วัตถุทาน) หมายถึง การให้ในลักษณะที่เป็นวัตถุ หรือสิ่งของ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น
- 2) วิทยาทาน (ธรรมทาน) หมายถึง การให้ความรู้ในลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ สอนแนะ ให้คำแนะนำ ตลอดจนการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

3) อภัยทาน หมายถึง การให้อภัย ในลักษณะของการไม่ถือโทษหรือโกรธแค้น เมื่อผู้อื่นกระทำในสิ่งที่ไม่ดีหรือกระทำผิดพลาด เช่น เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานหรือการล่วงเกินซึ่งกันและกัน

การพิจารณาว่าการประพาศติ/การปฏิบัตินั้นเป็นทานหรือไม่นั้น พิจารณาตามหลักของทาน จะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้คือ (วคิน, 2546)

1) พิจารณาจากผู้ให้ ผู้ให้ต้องให้ด้วยเจตนาที่บริสุทธิ์ใจ ให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนและให้ด้วยความปรารถนาที่ดีที่มีต่อผู้รับ

2) พิจารณาจากสิ่งของที่ให้ สิ่งของหรือวัตถุที่จะให้นั้น ต้องเหมาะสมกับผู้รับ สิ่งของอยู่ในสภาพที่ดี สามารถใช้งานได้เต็มที่และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ

3) พิจารณาจากผู้รับ ผู้รับมีความจำเป็นและต้องการสิ่งที่จะได้รับเหล่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตน

สรุป ทาน หมายถึง การให้ การแบ่งปัน หรือการเสียสละ อาจเป็นการให้สิ่งของความรู้ กำลังใจ และการให้อภัยแก่ผู้อื่น บนพื้นฐานของความปรารถนาที่ดีที่มีต่อผู้รับ เป็นการให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และเป็นการให้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับ

1.4.2 ปิยวาจา

ปิยวาจา คือ การพูดดี หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน พูดความจริง พูดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ พูดให้ถูกกาลเทศะ และเป็นการพูดที่เกิดจากจิตใจที่มีความเมตตาแก่ผู้ฟัง (พระธรรมโกศาจารย์, 2545; พระธรรมปิฎก, 2550) พระพรหมคุณาภรณ์ (2553) กล่าวว่า “ปิยวาจา เป็นการช่วยเหลือที่ไม่ต้องมีการลงทุน” การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยคำพูด เป็นการพูดในลักษณะของการพูดจาชี้แจง พูดแนะนำสิ่งที่ดีและมีประโยชน์กับผู้ฟัง พูดจาด้วยเหตุด้วยผล ไม่พูดจาด้วยอารมณ์ พูดตามความจริงมีหลักฐานอ้างอิง พูดชักจูง/โน้มน้าวไปในทางที่ดี พูดเพื่อแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น พูดให้กำลังใจ พูดเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน และพูดเพื่อสร้างความสามัคคีของบุคคลในการอยู่ร่วมกัน

องค์ประกอบของหลักปิยวาจา

ลักษณะการพูดที่เป็นปิยวาจาในทางพุทธศาสนาจะต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ (พระธรรมปิฎก, 2550; วคิน, 2546)

1) การพูดที่ถูกกาลเทศะ หมายถึง ลักษณะการใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคล โอกาส และสถานที่ เช่น ไม่พูดจาก้าวร้าว ไม่พูดจากระโชกโฮกฮากกับผู้ฟัง การพูดที่เหมาะสมกับโอกาส เช่น

ถึงแม้จะเป็นเพื่อนที่สนิทสนมกันแต่ในเวลางาน ลักษณะการพูดในการสื่อสารจะเป็นการพูดจาเป็นการเป็นงาน พูดจาที่เป็นทางการ และเมื่อนอกเวลางานใช้การพูดในลักษณะของเพื่อนพูดกับเพื่อน ในลักษณะของการพูดจาไม่เป็นทางการ พูดเล่น หรือพูดจาหยอกล้อ

2) การพูดความจริง การพูดความจริงเป็นสิ่งที่ง่ายที่จะพูด เพราะการพูดความจริงไม่ต้องเสแสร้งแต่งเติม ไม่จำเป็นต้องป้อนเรื่อง หรือกลบเกลื่อนเรื่อง ความจริงเป็นอย่างไรก็พูดออกมาอย่างนั้น เป็นการพูดที่สามารถมีหลักฐานอ้างอิงได้

3) การพูดจาสุภาพ ไพเราะ ใครๆก็ชอบคนที่พูดจาดี พูดไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตน การพูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานต่อกันย่อมส่งผลดีทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

4) การพูดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ เป็นการพูดจาแนะนำสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น พูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน พูดให้กำลังใจ พูดจาชักจูง/โน้มน้าวไปในทางที่ดีงาม พูดจาด้วยเหตุด้วยผล พูดเพื่อแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ พูดเพื่อให้เกิดความสามัคคี รักใคร่ นับถือ ร่วมมือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

5) การพูดด้วยจิตเมตตา เป็นการพูดที่เกิดมาจากความปรารถนาดี ความมีเมตตา กรุณาต่อบุคคลอื่น

นอกจากนี้ ลักษณะการพูดที่เป็นปียวาจาในทางพุทธศาสนาจะต้องละเว้นการพูดใน 4 ลักษณะดังต่อไปนี้ (พระธรรมปิฎก, 2550; พระวิเชียร, 2551)

1) เว้นจากการพูดเท็จ พูดจาโกหกหลอกลวง กล่าวแต่คำสัตย์ ไม่จงใจพูดให้ผิดจากความจริงเพราะเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ใดๆ จากการพูดจาโกหกหลอกลวง เพื่อให้ตนเองได้ประโยชน์ในส่วนนั้น

2) เว้นจากการพูดส่อเสียด ยุยง สร้างความแตกแยก พูดแต่คำที่สร้างและส่งเสริมความสามัคคีกัน ไม่พูดจาส่อเสียด ยุยงเพื่อให้แตกความสามัคคีกัน

3) เว้นจากการพูดคำหยาบคาย ก่อให้เกิดความเสียหาย ควรพูดแต่คำที่สุภาพ ไพเราะ นุ่มนวลชวนฟัง

4) เว้นจากการพูดเหลวไหล เพื่อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่ไม่เป็นความจริง การพูดจาเหลวไหลเป็นการพูดไปเรื่อยๆ ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นการพูดตามอารมณ์ตนเอง พูดตามความนึกคิดของตนเองโดยไม่สนใจว่าผู้ฟังจะคิดหรือมีความรู้สึกอย่างไร เนื้อหาที่นำมาพูดอาจจะไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเอง

สรุป ปียวาจา หมายถึง การพูดที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสารร่วมกัน โดยใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พูดความจริง เลือกใช้ลักษณะการพูดที่เหมาะสมกับบุคคล และ โอกาสบนพื้นฐาน

ของความปรารถนาดีต่อผู้อื่น โดยละเว้นการพูดเท็จ พูดจาส่อเสียด พูดจาดูด้วยคำหยาบคายและพูดจาเพื่อจ้อเหลวไหล

1.4.3 อุตถจริยา

อุตถจริยา หมายถึง การบำเพ็ญตนให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นการขวนขวายความมีน้ำใจ การเอาใจใส่ที่จะช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลังความรู้ ความสามารถของตนเอง เป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจ เต็มใจที่จะกระทำให้ผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและส่วนรวม (พระธรรมโกศาจารย์, 2545; พระพรหมคุณาภรณ์, 2553; พระวิเชียร, 2551)

ลักษณะของอุตถจริยา

ลักษณะของอุตถจริยาตามหลักพุทธศาสนา ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (พระเทพคิลก, 2547; พระธรรมปิฎก, 2546; พระเทพวิสุททธิญาณ, 2549)

1) การทำตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายถึง ความมีน้ำใจ เอาใจใส่ และไม่นิ่งดูคยในการช่วยเหลือบุคคลอื่นหรือช่วยเหลือสังคม ตนเองมีความรู้ ความสามารถในด้านใดก็อาสาช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม ช่วยเหลือตามสติกำลัง และความสามารถที่ตนเองมีอยู่ การทำตนให้เป็นประโยชน์เป็นการนำสิ่งที่ตนเองมีอยู่แล้ว นำออกไปช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมโดยไม่นิ่งดูคย เช่น การนำทรัพย์สินที่มีอยู่อย่างเพียงพอแล้วไปใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้อื่นและสังคม หรือการฝึกฝนตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ เมื่อตนเองมีความรู้ความสามารถนำความรู้ ความสามารถนั้นมาใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นในโอกาสต่างๆ

2) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายถึง การเอาตัวเองเข้าไปช่วยเหลือหรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เมื่อเห็นว่าผู้อื่นเดือดร้อน หรือมีความจำเป็นที่ต้องได้รับความช่วยเหลือ เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ การเยียวายผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ความไม่สงบภาคใต้ เป็นต้น

สรุป อุตถจริยา หมายถึง การเอาตัวเองเข้าไปช่วยเหลือ หรือการปฏิบัติตัวเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นความมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูคย หรือขวนขวายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ

1.4.4. สมานัตตตา

สมานัตตตา คือ การวางตัวที่พอดี ความหมายของสมานัตตตา ตามหลักในทางพุทธศาสนามีความหมายใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทและฐานะ และการมีตนเสมอ (พระธรรมโกศาจารย์, 2545; พระธรรมปิฎก, 2546; พระเมธีธรรมาภรณ์, 2541; วศิน, 2546)

1) การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทและฐานะ หมายถึง ตนเองอยู่ในฐานะอะไร ก็ปฏิบัติตามบทบาทนั้นๆ เช่น บุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัวก็ต้องมีบทบาทเป็นผู้นำของครอบครัว ทำหน้าที่เลี้ยงดูบุตร ซึ่งบุคคลบุคคลหนึ่งอาจจะมียหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน เช่น ผู้ที่เป็นพ่อนอกจากอยู่ในฐานะพ่อ ในขณะที่เดียวกันก็อยู่ในฐานะลูก ฐานะสามีพร้อมๆกันไปด้วย อยู่ในฐานะอะไร ก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่นั้น

2) การมีตนเสมอ หมายถึง ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติต่อผู้อื่น เช่น การที่บุคคลเคยสนิทสนมเป็นเพื่อนกัน เมื่อประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานก็ยังคงปฏิบัติตัวเป็นเพื่อนกันเช่นเดิม ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมสังสรรค์บ้างตามโอกาสสมควร ไม่ทอดทิ้งเมื่อเกิดปัญหา เช่น เมื่อเพื่อนมีปัญหา เกิดความเดือดร้อน เจ็บป่วยก็จะสอบถามอาการ หรือให้ความช่วยเหลือ

สรุป สมานัตตตา หมายถึง ความสม่ำเสมอ ความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ของตนเองตามหลักศีลธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ และร่วมทุกข์ร่วมสุขในการอยู่ร่วมกัน

2. บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

2.1 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาล ทำหน้าที่บริหารจัดการภายในหอผู้ป่วยให้สามารถจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ สำนักการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2552) ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบหลักของหัวหน้าหอผู้ป่วยประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านปฏิบัติการงานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (operation expertise)

1) พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในหน่วยงานให้สอดคล้องตามเข็มมุ่งและเป้าหมายของกลุ่มการพยาบาลรวมทั้งภารกิจหลักหรือจุดเน้นของหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดผลลัพธ์สูงสุดกับบริการของหน่วยงาน

- 2) ให้การพยาบาลและเป็นพี่ปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์แก่ผู้ป่วย
- 3) จัดทำมาตรฐานแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ และความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีคุณภาพ
- 4) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อการวินิจฉัยแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมทันเวลา
- 5) สร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน
- 6) ดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงาน โรงพยาบาล รวมถึงการใช้ isolation precautions เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยกับผู้ใช้บริการ ประชาชนและชุมชน

2.1.2 ด้านบริหารและกำกับดูแล (management and supervisory)

- 1) บริหารจัดการระบบบริการพยาบาลในระดับหอผู้ป่วยหน่วยงาน ตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานที่กลุ่มการพยาบาลกำหนด เพื่อให้หน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เกิดผลลัพธ์ด้านการรักษาพยาบาลได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
- 2) บริหารจัดการวัสดุ ครุภัณฑ์ และเวชภัณฑ์ในหน่วยงาน เพื่อให้มีใช้อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับการให้บริการ
- 3) วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการบริหารและการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงานให้สามารถบรรลุผลลัพธ์การดำเนินงานที่พึงประสงค์ และมีความคุ้มค่า คุ่มทุน
- 4) จัดระบบการมอบหมายให้กับบุคลากรในความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการของหน่วยงาน
- 5) จัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงาน
- 6) กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบาย แนวทางปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน โรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานของหน่วยงาน
- 7) กำกับ ดูแลการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงาน รวมถึงการใช้ isolation precaution เพื่อให้ผู้ป่วยและบุคลากรในหน่วยงานเกิดความปลอดภัย

8) กำกับดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

9) ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (performance evaluation) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 ด้านการวางแผน (planning)

1) จัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ทั้งในด้านบริหาร บริการ และวิชาการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกลุ่มการพยาบาล

2) จัดทำแผนวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ และสิ่งก่อสร้างประจำปี เพื่อให้หน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3) จัดทำแผนบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4) ร่วมวางแผนการศึกษาและการสอนนักศึกษาทางคลินิกในหลักสูตรการพยาบาล และผดุงครรภ์ เพื่อให้การเรียนการสอนดังกล่าวมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และร่วมผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานพยาบาล

5) สรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลนำสำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ของกลุ่มพยาบาล

2.1.4 ด้านการประสานงาน (communication and cooperation)

1) เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการประชุมคณะกรรมการต่างๆ ของกลุ่มการพยาบาล และหรือ โรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลเสนอความคิดเห็น และประสานงานในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการพยาบาล

2) ดำเนินการประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3) สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานกับสหสาขาวิชาชีพ และผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4) เจรจาต่อรองแก้ไขและประสานความขัดแย้งทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน และรักษาสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงาน

5) จัดระบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว คล่องตัว

2.1.5 ด้านการบริการ (service)

1) สอนงาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้บุคคลดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อหาทางกายภาพ แก่บุคลากรภายในหน่วยงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์เชิงวิชาชีพ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นปัญหา

3) จัดทำหรือสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานในการศึกษา วิจัย คิดค้นหาความรู้ วิทยาการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพยาบาล เพื่อปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงาน

2.2 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการ

ลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการเป็นการปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐาน (Basic Nursing Practice) ครอบคลุม 4 มิติ โดยการใช้ความรู้และทฤษฎีทางการพยาบาลในการให้การพยาบาล โดยตรง/โดยอ้อมแก่ผู้ใช้บริการ ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน โดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้รับการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย ซึ่งสำนักการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2552) ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบหลักของพยาบาลประจำการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (operation/expertise)

1) ปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดและมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานจรรยาบรรณ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์กับผู้ใช้บริการ

2) ปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การบริการพยาบาลที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณ

3) วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการ เพื่อวางแผนให้การพยาบาลได้อย่างเหมาะสม

4) ประเมินอาการ จำแนกความรุนแรง วินิจฉัยปัญหา/ความผิดปกติและภาวะเสี่ยงของผู้ใช้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อวางแผนการดูแลได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันเวลา

- 5) ติดตาม สังเกตอาการ ประเมินและเฝ้าระวังผู้ป่วย เพื่อตัดสินใจช่วยเหลือผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉินและเร่งด่วนได้อย่างปลอดภัย
- 6) ประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อการตอบสนองต่อการดูแล และใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนแผนการดูแลต่อเนื่อง
- 7) ดูแลและให้การพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการ หรือจัดเตรียมผู้ป่วยตามเงื่อนไขที่จำเป็น และเหมาะสม เพื่อเตรียมผู้ป่วยให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะรับการรักษา
- 8) ให้การดูแลผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด ตลอดจนควบคุมอนามัยสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและความสุขสบายแก่ผู้ใช้บริการทั้งทางร่างกายและจิตใจ
- 9) ปฏิบัติการในการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ และฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง สามารถดูแลตนเอง และครอบครัวได้ตามศักยภาพ
- 10) บันทึกข้อมูล ผลการปฏิบัติการพยาบาล อาการและความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนประเมินสภาพผู้ใช้บริการประกอบผลตรวจวินิจฉัย เพื่อเป็นข้อมูลในการรักษาพยาบาลของทีมสุขภาพ สำหรับกำหนดวิธีการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาขยายผลหรือปรับปรุงการรักษาพยาบาล

2.2.2 ด้านวางแผน (planning)

- 1) วางแผนการจำหน่ายผู้ใช้บริการและประสานงาน ส่งต่อการรักษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง
- 2) จัดเตรียมสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ เพื่อให้พร้อมในการให้บริการรักษาพยาบาลตลอดเวลา
- 3) มีส่วนร่วมในการวางแผนป้องกันโรค ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชน รวมถึงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน เพื่อกำหนดบริการพยาบาลตามความเหมาะสม
- 4) มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการพยาบาลตามขอบเขต เป้าหมาย และตัวชี้วัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ

2.2.3 ด้านประสานงาน (communication and cooperation)

- 1) ร่วมทีมแพทย์ในการบำบัดรักษาผู้ใช้บริการ ตามขอบเขตพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ เพื่อให้กระบวนการรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพ
- 2) ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เพื่อให้ผลลัพธ์ของการรักษาพยาบาลเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

2.2.4 ด้านการบริการ (service)

- 1) สอนและให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่บุคคล ผู้ใช้บริการ ครอบครัว และชุมชน เพื่อให้ทราบวิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากโรค
- 2) ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านสุขภาพแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีม ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลาทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ (นิตยา, 2552; รัชณี, 2551; สมจิต, 2544) ความสำเร็จในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายๆ ฝ่ายที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทักษะหนึ่งที่สำคัญในการทำงานร่วมกันของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ ทักษะด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น เพราะสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับบุคคลภายในทีม สามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานร่วมมือในการทำงานร่วมกันได้ (ทองทิพภา, 2551; บุญใจ, 2550; พรรณทิพย์, 2549; สุจิตรา, 2549; Robbins, 2007) สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรักใคร่เอ็นดูร่วมมือ สามัคคีและไว้วางใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน (ทองทิพภา, 2551; พรรณทิพย์, 2549; สุจิตรา, 2549; อรศิริ, 2550) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้

3.1 การใช้หลักทานในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ทาน หมายถึง การให้ เสียสละ หรือบริจาค เป็นความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ทั้งในด้านสิ่งของ ความรู้ กำลังใจ และการให้อภัยแก่ผู้อื่น ซึ่งในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในลักษณะของการแบ่งปันอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน เช่น สมุด ปากกา (อรศิริ, 2550) การถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา การให้กำลังใจในการทำงาน (พระเมธีธรรมภรณ์, 2549) ตลอดจนการให้อภัยต่อความผิดพลาดในการทำงาน (ทองทิพภา, 2551; ปรียาพร, 2547) ซึ่งในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ดังนี้

3.1.1 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาล มีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล อุบัติการณ์ และรายงานความคืบหน้าการทำงานแก่ผู้ตรวจการ และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ตามลำดับชั้น (สภาการพยาบาล, 2549) ซึ่งในการทำงานร่วมกับผู้ตรวจการพยาบาล และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการให้สิ่งของ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในงาน การให้ข้อมูล และการให้อภัย ดังนี้

1) การให้สิ่งของแก่ผู้บังคับบัญชา การให้สิ่งของแก่ผู้บังคับบัญชาประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ 1.1) การให้สิ่งของเพื่อเป็นของขวัญ ของฝากในโอกาส/เทศกาลพิเศษต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชา เป็นการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน เช่น เมื่อไปประชุม/เที่ยว จะมีสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ มาฝาก หรือการให้สิ่งของใน โอกาส/เทศกาลพิเศษต่างๆ เช่น การให้ของขวัญในวันปีใหม่ วันเกิด เป็นวัฒนธรรม ประเพณีของสังคมไทยที่ให้ของขวัญแก่บุคคลที่ตนเองรู้สึกดีหรือสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน 1.2) การให้ของขวัญเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการให้ของขวัญเพื่อร่วมแสดงความยินดีในความสำเร็จของผู้บังคับบัญชา ซึ่งการให้สิ่งของซึ่งกันและกันของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นการกระทำที่ไม่ได้หวังผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน หรือเพื่อประจบประแจงผู้บังคับบัญชา การให้สิ่งของซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความผูกพันและสัมพันธ์ภาพที่แน่นแฟ้นขึ้น เมื่อมีปัญหาจะช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เกิดความสามัคคีของบุคลากรภายในกลุ่ม

2) การเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในงานแก่ผู้บังคับบัญชา จากลักษณะการบริหารงานในยุคปัจจุบันที่เน้นการทำงานเป็นทีม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ทั้งในด้านของการวางแผนงาน การกำหนดนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน (สำนักการพยาบาล, 2552) ผู้บริหารจึงเปิดโอกาสให้หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความรู้ ความสามารถในงานร่วมเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางเลือกในการทำงาน เพื่อร่วมพัฒนางาน

3) การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาล มีหน้าที่ในการรายงานข้อมูล ปัญหา อุบัติการณ์ต่างๆ และความคืบหน้าในงานแก่ผู้บังคับบัญชา (สำนักการพยาบาล, 2552) การปฏิบัติงานของผู้บริหารต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งในการบริหารงานการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพียงพอและครอบคลุมมีผลต่อการวินิจฉัยปัญหา การวางแผนการดูแล รวมทั้งต่อการประเมินผลการพยาบาล (สภาการพยาบาล, 2549)

4) การให้อภัย จากระบบการบริหารงานในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานตลอดเวลา ประกอบกับการขาดแคลนด้านบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ทำให้หัวหน้า

หออผู้ป่วยต้องทำงานหนักขึ้น ภาระงานที่ล้นมือ ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหาร บางครั้งจึงมีโอกาสดเกิดการกระทบกระทั่ง หรือเกิดความผิดพลาดจากการบริหารงานได้ ความเข้าใจผู้บังคับบัญชา รู้จักให้อภัยต่อความผิดพลาด/พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชาจะทำให้หัวหน้าหออผู้ป่วยรู้สึกสบายใจ และสามารถทำงานร่วมกันต่อไปได้ พระพรหมคุณาภรณ์ (2553) กล่าวว่าผู้ที่รู้จักให้อภัยผู้อื่น ตนเองจะรู้สึกเป็นสุขเอง

3.1.2 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานของหัวหน้าหออผู้ป่วย หัวหน้าหออผู้ป่วยต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ หัวหน้าหออผู้ป่วยหน่วยงานอื่นๆ และทีมสหวิชาชีพ ซึ่งหัวหน้าหออผู้ป่วยใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของการให้ของขวัญ ของฝากในโอกาส/เทศกาลต่างๆ การแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล การให้กำลังใจ และการให้อภัย ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1) การให้ของขวัญ ของฝากในโอกาส/เทศกาลต่างๆ ในการทำงานของหัวหน้าหออผู้ป่วย หัวหน้าหออผู้ป่วยให้ของขวัญ ของฝากแก่เพื่อนร่วมงานใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย 1.2) การให้ของขวัญ ของฝากในโอกาส/เทศกาลพิเศษต่างๆ เช่น ให้ของขวัญในวันเกิด วันปีใหม่ ให้ของฝากในโอกาสที่ไปเที่ยว/ประชุม 1.2) ให้สิ่งของเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน เป็นการให้ของขวัญ เพื่อร่วมแสดงความยินดี เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงาน ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง เป็นต้น การให้สิ่งของ เป็นการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจในงาน

2) การแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล และประสบการณ์ในการทำงาน จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหออผู้ป่วยเป็นการทำงานเป็นทีม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และเป็นยุคของการบริหารที่มีความรู้เป็นฐานในการทำงาน (ณัฐพันธุ์, 2551; บดินทร์, 2547; วีระวัฒน์, 2547) เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในงานจะเป็นผู้ร่วมกำหนดแนวทางในการทำงาน โดยการร่วมระดมความคิดเพื่อร่วมพัฒนางาน การให้ความรู้ของหัวหน้าหออผู้ป่วยแก่เพื่อนร่วมงาน จึงเป็นในลักษณะของการแชร์ข้อมูล ความรู้ หรือประสบการณ์ในงาน เพื่อระดมความคิดเห็นร่วมพัฒนาศักยภาพการทำงาน

3) การให้กำลังใจ เนื่องจากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหออผู้ป่วย ทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ขาดแคลนกำลังคน ทำให้หัวหน้าหออผู้ป่วยต้องบริหารงานในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัด ประกอบกับระบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลให้หัวหน้าหออผู้ป่วยเกิดความเครียด ท้อแท้ และเบื่อหน่ายในการทำงาน เพื่อนหัวหน้าหออผู้ป่วยในหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสนิทสนม

กับหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่มีรับรู้และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี การให้กำลังใจเป็นสิ่งหนึ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถช่วยให้เพื่อนร่วมงานมีกำลังใจในการทำงานต่อไปได้ ด้วยการตั้งใจให้เวลาในการรับฟังปัญหา เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้ระบายถึงความยุ่งยาก ลำบากใจและปลอบใจ เพื่อให้คลายความทุกข์

4) การให้อภัย ในการทำงานร่วมกันความใกล้ชิด ความสนิทสนม และการทำงานร่วมกันบ่อยครั้ง ย่อมมีโอกาสกระทบกระทั่งกันได้ค่อนข้างสูง ในขณะที่เดียวกันเพื่อนร่วมงาน คือกลุ่มที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกับหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าอกเข้าใจเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความเข้าอกเข้าใจ เข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งการให้อภัยซึ่งกันและกันส่งผลให้การทำงานร่วมกันสามารถดำเนินต่อไปได้ พระวิเชียร (2551) กล่าวว่า การให้อภัย เป็นสิ่งหนึ่งที่น่ามาใช้เมื่อไม่สามารถหาข้อตกลงของทั้งสองฝ่ายได้ เพราะการให้อภัยเป็นการยกโทษให้กับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยไม่ต้องค้นหาสาเหตุ ผู้กระทำความผิด

3.1.3 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย สภาการพยาบาล (2549) กำหนดให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ชำนาญงานในเชิงลึกที่ตนเองรับผิดชอบ มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ประเมินและสอนแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการให้สิ่งของ ให้ความรู้ ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ให้กำลังใจ และให้อภัยแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

1) การให้สิ่งของเพื่อเป็นขวัญ กำลังใจในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้นำของหน่วยงาน เป็นผู้มีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการชักจูง/โน้มน้าวผู้ได้บังคับบัญชาให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ขวัญและกำลังใจของผู้ได้บังคับบัญชาจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยให้สิ่งของ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในลักษณะของการให้สิ่งของ เพื่อตอบแทนความร่วมมือ/รับผิดชอบในงานของผู้ได้บังคับบัญชา ให้ของขวัญเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จในงาน หรือให้ของขวัญในโอกาสพิเศษๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของกรรณา (2548) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้สิ่งของเล็กๆ น้อยๆ เพื่อเป็นของขวัญในวันเกิด หรือวันสำคัญของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการทำงานร่วมกัน

2) การให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชา โดยบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา สอนแนะ และฝึกอบรมให้ความรู้

ในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (รัชนี, 2551; พวงรัตน์, 2543) ให้คำแนะนำเมื่อผู้ได้บังคับบัญชา เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้แก่พยาบาลใหม่ (ภัทรรัตน์, 2546) ซึ่งการถ่ายทอดความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และการสอนแนะนำงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการให้บริการทาง การพยาบาล (โกสุม, 2545) ฟาริดา (2542) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่มีผู้ คอยชี้แนะ คอยแนะนำจะช่วยให้การพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลเป็นไปอย่างมีทิศทาง ส่งเสริมการปฏิบัติ การพยาบาลเป็นไปอย่างสนุกสนานและเต็มใจ สอดคล้องกับการศึกษาของประมต (2547) ศึกษาลักษณะ การนิเทศงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าในการนิเทศงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยการให้คำแนะนำ สอน แนะนำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

3) การให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชา โดยบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนนโยบาย และแผนปฏิบัติงานของ โรงพยาบาล/ฝ่ายการพยาบาลลงสู่ระดับผู้ปฏิบัติการ (รัชนี, และสมจินต์, 2542; สภาการพยาบาล, 2549; สำนักการพยาบาล, 2552) หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ประชุมชี้แจงนโยบาย ภาวะเยี่ยม แผนงาน และ ข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (อินทิตรา, 2545) การทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมากตลอดเวลา ในการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งด้านบริหารงาน บริการ และวิชาการของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย จึงต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารเป็นอย่างดี (ภัสรา, 2542; อินทิตรา, 2545) สอดคล้องกับการศึกษาของศรีธญา (2546) พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทการบริหารของ หัวหน้าหอผู้ป่วยด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับสูง ชัยวัฒน์ (2550) กล่าวว่าในการทำงานของผู้บริหาร ในยุคปัจจุบันใช้ข้อมูลเท่านั้นในการประกอบการตัดสินใจแทนการใช้ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ ส่วนตัว ข้อมูล ข่าวสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เสนาะ (2544) กล่าวว่าผู้บริหารที่ให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างเปิดเผยและทั่วถึงแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ได้ บังคับบัญชาได้รับทราบความเป็นไปภายในหน่วยงาน ส่งผลให้ผู้ได้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของบุญธิดา เรมवल และอรอนงค์ (2551) พบว่าหัวหน้าหอ ผู้ป่วยที่ให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างเพียงพอเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อขวัญ กำลังใจในงานของพยาบาล ประจำการ

4) การให้กำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน ของผู้ได้บังคับบัญชา สิ่งหนึ่งที่ผู้ได้บังคับบัญชาต้องการจากผู้บังคับบัญชา คือ ขวัญและกำลังใจจาก ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บริหารสามารถสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้หลายวิธี เช่น การให้ ความสำคัญกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการจดจำวันเกิด วันสำคัญๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา

เพราะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (สันติ, 2550) ยกย่อง ชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จ หรือสร้างสรรค์ผลงานดีๆ (ยงยุทธ และนพพร, 2552) สอดคล้องกับการศึกษาของศรีธนา (2546) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้น ชมเชย และเสนอความคิดเห็นความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชาแก่ผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาสร้างสรรค์ผลงานดีๆ ออกมา เพื่อเป็นกำลังใจและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการยอมรับนับถือ นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาสามารถให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความผิดพลาดในการทำงาน สมศักดิ์ (2553) กล่าวว่า การให้กำลังใจแทนการตำหนิหรือลงโทษเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความผิดพลาดในการทำงาน จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจและสามารถที่จะกลับไปแก้ไขข้อผิดพลาดได้ ซึ่งการให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (วิไลวรรณ, วิภาพร, กาญจนา, อัญชลี, และพิมพ์ภรณ์, 2549) ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้นต่อการทำงาน รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ร่วมมือในการทำงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและเกิดความสุขในการทำงาน (กัลยารัตน์, 2549; พระธรรมปิฎก, 2546; ภูษิต, 2547; ศจี, 2542; วรท, 2546)

5) การให้อภัย ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมมีโอกาสผิดพลาดได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยในบทบาทของผู้บริหาร ในการบริหารงานของผู้บริหาร ผู้บริหารต้องให้ออกาสในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของปราณี (2547) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยให้อภัยต่อความผิดพลาดในการทำงาน ด้วยการให้คำแนะนำในสิ่งที่ถูกต้อง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ศจี (2542) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแก้ไขความผิดพลาด ย่อมส่งผลต่อสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3.1.4 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย การให้บริการทางการพยาบาลเป็นบทบาทหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กระทำผ่านกิจกรรมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (รัชณี และสุจินต์, 2542) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะของการให้ความรู้ การให้กำลังใจ และการให้อภัย ดังนี้

1) การให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ โดยบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ (สำนักการพยาบาล, 2552) ลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นการผสมผสาน การสังเกต การดูแล การสอนและการให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

(ฟาริดา, 2542) การได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาจากหัวหน้าหรือผู้ป้วยส่งผลต่อประสิทธิภาพของการรักษาพยาบาล

2) การให้กำลังใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการเมื่อเกิดภาวะเจ็บป่วย หรือประสบกับปัญหาทางด้านสุขภาพ จะส่งผลทั้งต่อร่างกายและจิตใจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย รู้สึกด้อยค่า การพูดจาปลอบโยน การบีบมือจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดี ไม่ว่าจะเหว การให้กำลังใจเป็นทักษะหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีกำลังใจในการดำเนินชีวิต สามารถเผชิญกับปัญหาได้ในระดับหนึ่ง ทำให้มองเห็นทางออกในการแก้ปัญหา สามารถลดและผ่อนคลายความทุกข์ใจ

3.2 การใช้หลักปิยวาจาในการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ป้วย

การพูดเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่หัวหน้าหรือผู้ป้วยใช้ในการปฏิบัติทุกกิจกรรมของการทำงาน การพูดสามารถส่งผลทั้งในด้านดีและด้านที่ไม่ดีให้เกิดขึ้น การพูดจาที่ดีต่อกันส่งผลให้เกิดความร่วมมือ เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในทางตรงข้ามกันการพูดสามารถสร้างความขัดแย้ง ไม่ให้ความร่วมมือ แยกความสามัคคี (พัชรินทร์, 2551) หัวหน้าหรือผู้ป้วยจึงต้องรู้จักใช้คำพูดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ เกิดความรัก ความสามัคคี ความร่วมมือและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งหัวหน้าหรือผู้ป้วยใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้

3.2.1 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ป้วยร่วมกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะการพูดที่หัวหน้าหรือผู้ป้วยใช้พูดในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการพูดจาอ่อนน้อมถ่อมตนและการพูดจาที่เป็นทางการ ดังนี้

1) การพูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน หัวหน้าหรือผู้ป้วยในบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องพูดจาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน พูดด้วยถ้อยคำและสำเนียงที่สุภาพ อ่อนหวาน และพูดจาให้เกียรติต่อผู้บังคับบัญชา (สภากาการพยาบาล, 2549) ประกอบกับลักษณะของวัฒนธรรม ประเพณี และสังคมไทยที่ผู้น้อยต้องพูดจาให้เกียรติ ยกย่อง เคารพ และนอบน้อมต่อผู้ที่อาวุโสกว่า หรือผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่า พระวิเชียร (2551) กล่าวว่า การพูดจาอ่อนน้อมถ่อมตนกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกรักใคร่ เอ็นดู และพร้อมจะช่วยเหลือเมื่อมีเรื่องเดือดร้อน

2) การพูดจาที่เป็นทางการ ลักษณะคำพูดที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการให้เกียรติเคารพในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการใช้ภาษาราชการในการสื่อสาร

การรายงานตามลำดับขั้นตอน การใช้สรรพนามเรียกนำหน้าที่แสดงออกถึงการให้เกียรติ เช่น ท่าน คุณ เป็นต้น

3.2.2 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ป้วยร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน คือ กลุ่มที่ทำงานร่วมกับหัวหน้าหรือผู้ป้วยมากที่สุด การทำงานร่วมกันบ่อยๆ จะทำให้เกิดความสนิทสนมมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งลักษณะการพูดของหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการพูดจาเป็นกันเอง และการพูดความจริง ดังนี้

1) การพูดจาเป็นกันเอง ด้วยความสนิทสนมในการทำงานร่วมกันบ่อยครั้ง ทำให้เข้าใจบุคลิกลักษณะของเพื่อนร่วมงานในแต่ละคน การพูดจាកันจึงเป็นไปในลักษณะที่เป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง ขั้นตอน หรือแบบแผนมากนัก เป็นการพูดจาปรึกษาหารือ ขอความช่วยเหลือและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การพูดจาเป็นกันเองในการทำงานร่วมกัน จะทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน สามารถทำความเข้าใจและแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ (นิตยา, 2552) สอดคล้องกับการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าในการสื่อสารของหัวหน้าหรือผู้ป้วย หัวหน้าหรือผู้ป้วยจะใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเองในการสื่อสาร

2) การพูดความจริง ในการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ป้วยร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหรือผู้ป้วยพูดความจริงกับเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการไม่พูดจากลับกลอก ไม่พูดจาต่อหน้าอย่างลับหลังพูดอีกอย่าง ซื่อสัตย์ต่อคำพูด รักษาสัญญา แต่เป็นการพูดที่มีหลักฐานสามารถอ้างอิงได้ ซึ่งความจริงใจในการพูด รับผิดชอบต่อคำพูด พูดความจริงต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน ความไว้วางใจต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือ ความรัก ความสามัคคี และสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (Bayer & Marshall, 1981) ในทางตรงข้ามกันผู้ที่กล่าวเท็จยอมเป็นที่รังเกียจของผู้ร่วมงาน (สมิต, 2550)

3.2.3 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

หัวหน้าหรือผู้ป้วยในบทบาทของผู้นำ กำกับ ควบคุม และประเมินผลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้ป้วยจึงต้องมีความสามารถในการพูดชักจูง/โน้มน้าว เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งลักษณะการพูดที่หัวหน้าหรือผู้ป้วยใช้ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของการพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน เลือกลักษณะการพูดที่เหมาะสมกับงาน พูดจาชักจูง/โน้มน้าว ใช้คำพูดที่ชัดเจน ตรงประเด็นและสามารถเข้าใจได้ง่าย พูดจาด้วยเหตุด้วยผล และการพูดให้กำลังใจ ดังนี้

1) การพูดจาที่เหมาะสมกับงาน หัวหน้าหรือผู้ป่วยมีหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม สั่งการ และประเมินผลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (นิตยา, 2552; รัชณี, 2551; เรมवल, 2542; สมจิต, 2544) การเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับงานย่อมส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน เช่น พูดจา แนะนำ สอนแนะ หรือให้คำแนะนำแทนการพูดจาตำหนิ ส่งผลดีต่อการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลประจำการ (ประณต, 2547; รังสิมา, 2547) การพูดในลักษณะของการขอความช่วยเหลือ แทนการพูดสั่งการยอมทำให้ผู้ที่ถูกสั่งเกิดความรู้สึกที่ดี ให้ความร่วมมือและพร้อมที่จะทำงานให้ด้วยความเต็มใจ (รัชณี, 2551)

2) การพูดจาชักจูง/โน้มน้าวในการทำงาน หัวหน้าหรือผู้ป่วยในบทบาทของผู้นำ ของผู้ป่วย เพื่อความร่วมมือในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และความสำเร็จในงานของหัวหน้าหรือผู้ป่วย หัวหน้าหรือผู้ป่วยต้องมีทักษะ ความสามารถในการชักจูง/โน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือในการทำงาน (สภากาพยาบาล, 2549) สอดคล้องกับการศึกษาของลดาวัลย์ (2545) พบว่าในการทำงานเป็นทีม ของหัวหน้าหรือผู้ป่วย หัวหน้าหรือผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีความสามารถในการพูดชักจูง/โน้มน้าว เพื่อให้ผู้ใต้ บังคับบัญชาร่วมมือในงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อ ประสิทธิภาพผลของหรือผู้ป่วย

3) การใช้คำพูดที่ชัดเจน ตรงประเด็นและสามารถเข้าใจได้ง่าย ในการทำงาน ของหัวหน้าหรือผู้ป่วย หัวหน้าหรือผู้ป่วยมีหน้าที่ในการถ่ายทอดนโยบายลงสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม (รัชณี, 2551; สมจิต, 2544) การใช้คำพูดที่ชัดเจน ตรงประเด็นและสามารถเข้าใจได้ง่าย จะทำให้ผู้ใต้ บังคับบัญชาเข้าใจและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของกรณา (2548) พบว่าการใช้คำพูดที่ตรงประเด็น ชัดเจน เข้าใจง่ายของหัวหน้าหรือผู้ป่วยสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และนำนโยบายจากผู้บริหารลงสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และสามารถเจรจาติดต่อประสานงาน เพื่อให้ผู้อื่นช่วยเหลืองานตนเองเมื่อต้องการได้ รัชณี (2551) กล่าวว่า การสั่งงานที่ดีของหัวหน้าหรือ ผู้ป่วยต้องพูดจาชัดเจน ตรงประเด็นและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพราะทำให้ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติ ตามได้อย่างถูกต้อง กร (2551) กล่าวว่า การสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน

4) การพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน การใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และอ่อนหวานย่อมส่งผลดีทั้งต่อผู้พูด และผู้ฟัง ผู้ที่พูดสุภาพ ไพเราะ และอ่อนหวานยอมทำให้ผู้อื่น อยากรจะเสวนาด้วย เกิดความรู้สึกดีต่อผู้พูด ส่งผลให้เกิดความรัก ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ซึ่งคุณลักษณะหนึ่งของหัวหน้าหรือผู้ป่วยที่พยาบาลประจำการต้องการ คือ หัวหน้าหรือผู้ป่วยที่พูดจา สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน (จิราภรณ์, 2545) ผู้บังคับบัญชาที่ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ส่งผล ต่ออารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อมั่นและความเป็นมิตรของผู้ใต้บังคับบัญชา (ภานุสร, 2553) สอดคล้อง

กับการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ใช่วาจาข่มขู่ พุดจาก้าวร้าวหรือไม่สุภาพ กับพยาบาลประจำการ และจากการศึกษาของกรรณา (2548) พบว่าการสื่อสารด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ ต่อกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน อยากเข้าใจ อยากสนทนาด้วย ความรู้สึกที่ดีต่อกัน ส่งผลให้ในการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น ถ้อยทีถ้อยอาศัย ลดความขัดแย้งในการทำงาน นอกจากนี้ จากการศึกษาของลดาวัลย์ (2545) พบว่าคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน พุดจาปลอบโยน และการพุด เพื่อกระตุ้นให้เกิดกำลังใจ คำพุดเหล่านี้สามารถจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

5) การพุดจาด้วยเหตุด้วยผล คุณลักษณะหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความสำคัญในการทำงาน คือ ความเป็นคนมีเหตุมีผล (อรวรรณ, 2541; อินทิรา, 2545) คำพุดที่พุดด้วยเหตุด้วยผล ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำให้คำพุดนั้นสามารถเชื่อถือได้ ในการพุดของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีสติในการพุด ไม่พุดจาด้วยอารมณ์ เพราะการพุดจาด้วยเหตุด้วยผลจะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถชี้แจง หรืออธิบายเหตุผลถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้ ซึ่งจากการศึกษาของอินทิรา (2545) พบว่าความมีเหตุมีผลในการทำงานสามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของเบเยอร์และมาร์แชล (Bayer & Marshall, 1981) พบว่าสัมพันธภาพที่ดีต่อกันส่งผลความเชื่อมั่น ความศรัทธา ความไว้วางใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของพยาบาล

6) การพุดจาให้กำลังใจ กำลังใจเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้ได้บังคับบัญชาต้องการจากผู้บังคับบัญชา การพุดจายกย่อง ชมเชย เป็นลักษณะหนึ่งของการพุดเพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน คำยกย่อง ชมเชยสามารถสร้างความรู้สึที่ดีๆ และมีกำลังใจในการทำงาน (ภานุสร, 2553) การพุดจาให้กำลังใจ ส่งผลต่อการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความอดทน อดกลั้น ต่อความยากลำบากในงาน (วรท, 2546) และเกิดความสุขในการทำงาน (กัลยารัตน์, 2549)

7) การพุดความจริง ไม่พุดจาบิดเบือน การพุดความจริง หมายถึง การพุดจาที่มีหลักฐานอ้างอิง ไม่พุดจาจากลัทธิลอก พุดต่อหน้าอย่างลับหลังพุดอีกอย่าง ซื่อสัตย์ต่อคำพุด รักษาสัญญา และไม่พุดจានินทาว่าร้ายผู้อื่น (พระธรรมปิฎก, 2550; วสิน, 2546) เพราะการพุดนินทาว่าร้ายเป็นสิ่งที่ไม่ดี ผู้บังคับบัญชาย่อมไม่ชอบให้ถูกนินทา เพราะทำให้รู้สึกว่าคุณได้บังคับบัญชาขาดความจงรักภักดี หรือขาดความนับถือ การนำเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา ไปบอกเล่าให้ผู้อื่นฟัง เมื่อผู้บังคับบัญชารู้เข้าย่อมทำให้สัมพันธภาพขาดสะบั้นลง (ชะลอ, 2550) ความจริงใจในการทำงานร่วมกันนำมาซึ่งความไว้วางใจที่ดีต่อกัน ความไว้วางใจที่มีต่อกันส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี และสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (Bayer & Marshall, 1981) การพุดความจริงในการทำงานร่วมกัน ย่อมนำมาซึ่งความเชื่อถือไว้วางใจ ในขณะที่คุณกล่าวเท็จย่อมเป็นที่รังเกียจของผู้ร่วมงาน (สมิต, 2550)

3.2.4 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ลักษณะของการพูดของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ จุดประสงค์หลักของการพูดกับผู้ใช้บริการเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ใช้บริการ (ชิษณุ, 2548) การพูดจาที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล และการหายจากความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ ลักษณะการพูดที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติกรพยาบาล สามารถก่อให้เกิดความรัก ความร่วมมือ ความสามัคคี และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ใช้บริการ ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ลักษณะการพูดที่ดีในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน และการพูดจาเป็นการเอง ดังนี้

1) การพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพทางการพยาบาล คือ ปัญหาด้านสัมพันธภาพและการสื่อสาร ในลักษณะของการพูดจาไม่สุภาพ พูดจាក้าวร้าวต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการพูดจาไม่สุภาพ พูดจាក้าวร้าวของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากการศึกษาของพูนพิลาศ, เรมวอล และอวยพร (2541) ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลในการปฏิบัติกรพยาบาล พบว่า พฤติกรรมด้านสัมพันธภาพและการสื่อสารเป็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นปัญหาในการให้บริการมากที่สุด ชิษณุ (2548) กล่าวว่า การพูดด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นไปด้วยความราบรื่น ทำให้ผู้ใช้บริการอยากที่จะเข้าใกล้ อยากที่จะบอกเล่าปัญหา ความต้องการของตนเองแก่หัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้การพยาบาล

2) การพูดจาเป็นกันเอง ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยพูดจาเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการในลักษณะของการใช้ภาษาที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร เลือกใช้สรรพนามในการเรียกขาน เช่น ลุง ป้า น้า อา แทนการเรียกคุณ สอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ (2553) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยพูดจาเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ด้วยการใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร ในขณะที่เดียวกันด้วยภาพลักษณ์ของพยาบาลในมุมมองของผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่ผู้ใช้บริการไม่กล้าพูดจาล้อเล่นด้วย ไม่กล้าที่จะเข้าใกล้ ไม่กล้าพูด ไม่กล้าคุย ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ การพูดจาเป็นกันเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกล้าที่จะบอกเล่า ให้ข้อมูลแก่พยาบาล เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ความไว้วางใจและความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาล

3.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

อรรถจริยา คือการบำเพ็ญตนให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น บุญใจ (2550) กล่าวว่าพยาบาลควรมีคุณลักษณะในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีน้ำใจ เอาใจใส่ไม่ดูคายน สอดคล้องกับการศึกษาของสายสุณีย์ (2543) พบว่าอาชีพพยาบาล เป็นอาชีพที่มีความเข้าใจและรู้สึกร่วมกับความรู้สึกของผู้อื่นในระดับสูง ซึ่งในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้อรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้

3.3.1 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตัวให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของผู้บังคับบัญชาในลักษณะของความรับผิดชอบในงาน และการอาสาช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1) ความรับผิดชอบในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารงานภายในหอผู้ป่วย (พวงรัตน์, 2543; รัชณี, 2551) ความรับผิดชอบต่องานเป็นคุณลักษณะหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วย (จิราภรณ์, 2545; นิตยา, 2552; รัชณี, 2551) ซึ่งความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเสร็จทันตามวัน เวลาที่กำหนด ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (บุญใจ, 2550; พวงรัตน์, 2543; ภัทรรัตน์, 2546) นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความรับผิดชอบในงานสูง ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (นันทวรรณ, 2550; บุญใจ, 2550)

2) การอาสาช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา การอาสาช่วยเหลืองานเป็นความมีน้ำใจ ไม่ดูคายน และจิตอาสาที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้บังคับบัญชาต้องการความช่วยเหลือ/เห็นว่าสมควรให้ความช่วยเหลือถึงแม้ว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้ร้องขอ ซึ่งตนเองสามารถช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาได้ เช่น อาสาเก็บข้อมูล/รวบรวมเอกสารแทนผู้บังคับบัญชา หรือจัดพิมพ์เอกสารให้ พระวิเชียร (2551) กล่าวว่าความมีน้ำใจอาสาช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกเอ็นดู รักใคร่ อยากรที่ช่วยเหลือตอบแทนบ้าง และเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้บังคับบัญชา

3.3.2 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้อรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการช่วยเหลืองาน และความร่วมมือในงานของเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1) การช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเชิงลึกในงานที่ตนเองรับผิดชอบ จากลักษณะการทำงานของวิชาชีพพยาบาลเป็นการทำงานเป็นทีม ความสำเร็จในงานต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันพยาบาลถูกสอนให้เป็นผู้ที่มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงให้ความช่วยเหลืองานผู้อื่น (กุลยา, 2544) ซึ่งการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในงานและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สอดคล้องกับการศึกษาของบุญเรือน (2545) พบว่า สัมพันธภาพที่เกิดจากการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน

2) ความร่วมมือในการทำงาน จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ทำงานเป็นทีม ความสำเร็จในงานต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความร่วมมือในงานของเพื่อนร่วมงาน ด้วยการเข้าร่วมในการจัดทำโครงการต่างๆ เข้าร่วมการประชุม และร่วมลงมือปฏิบัติงานของทีม ซึ่งความร่วมมือในงานส่งผลต่อความสำเร็จ ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันของเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

3.3.3 การใช้หลักอรรถกริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้อรรถกริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลืองาน สนับสนุนด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สนับสนุนการพัฒนาความรู้ จัดการความปลอดภัยในการทำงาน มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความยืดหยุ่นในงาน และเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพในการทำงานตามโอกาสสมควร ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ได้บังคับบัญชา ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วยในบทบาทของผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาล ผู้บริหารต้องดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ได้บังคับบัญชา ความเข้าใจเอาใจใส่ เอาใจเขามาใส่ใจเรา จะทำให้ผู้บริหารเห็นปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชาที่ตนเองสมควรต้องยื่นมือช่วยเหลือหรือแบ่งเบา (กร, 2551) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการทักทาย ใต้ถามทุกข์สุขอยู่เสมอและแสดงความห่วงใยเมื่อผู้ได้บังคับบัญชามีปัญหาในการทำงาน (พวงรัตน์, 2543) ใส่ใจต่อสุขภาพ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ติดตามผลหากเกิดความผิดปกติที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจัดหาข้อมูล แหล่งให้การดูแลในกรณีที่ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดปัญหาทางสุขภาพ (กรรณา, 2548) เพราะการดูแลเอาใจใส่ ความเข้าใจเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชา สามารถช่วยลดความขัดแย้ง และลดพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม ให้เป็นการแสดงออกที่สร้างสรรค์ มีเหตุผลมากกว่าการแสดงออกด้วยอารมณ์หรือความรุนแรง (กร,

2551) นอกจากนี้การดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการทำงาน และให้ความสำคัญกับงานที่กระทำอยู่ (สมศักดิ์, 2553)

2) การช่วยเหลืองานผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นความมีน้ำใจของหัวหน้าหรือผู้ปวยที่จะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งหัวหน้าหรือผู้ปวยช่วยเหลืองานผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีภาระงานล้นมือ ไม่สามารถปฏิบัติงานเสร็จได้ทันตามวัน เวลาที่กำหนด และหัวหน้าหรือผู้ปวยอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ หัวหน้าหรือผู้ปวยเสนอตัวเข้าไปช่วยเหลืองาน โดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้ร้องขอ ด้วยการลงมือปฏิบัติงานแทนผู้ใต้บังคับบัญชา (พวงรัตน์, 2543) ซึ่งการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการทำงาน ตั้งใจที่จะร่วมมือกันในการทำงาน (วρθ, 2546) และความสำเร็จในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (พวงรัตน์, 2543)

3) สนับสนุนการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้ปวยในบทบาทของผู้บริหาร ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา สภาการพยาบาล (2549) กำหนดให้หัวหน้าหรือผู้ปวยมีหน้าที่ในการสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พัฒนาความรู้ ความสามารถในงานตลอดเวลา และจากลักษณะของวิชาชีพพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิชาการ อยู่ตลอดเวลา การสนับสนุนการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็น เพื่อช่วยในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการให้มีประสิทธิภาพที่ดีและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม (กรรณา, 2548; ภาวินี, ดาราวรรณ, และชมนาด, 2549) ด้วยการแจ้งข้อมูล ข่าวสารการประชุม/อบรมทางวิชาการที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ จัดตารางการปฏิบัติงานที่เอื้อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าร่วมอบรม/ประชุม/ศึกษา และอนุมัติให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการศึกษาต่อเนื่อง การเข้าร่วมอบรม/ประชุม (รัตติยา, 2549; สภาการพยาบาล, 2549)

4) สนับสนุนด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ หัวหน้าหรือผู้ปวยมีหน้าที่จัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ และเวชภัณฑ์ในหน่วยงาน เพื่อให้มีใช้อย่างเพียงพอและเหมาะสม (สภาการพยาบาล, 2549) เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความสะดวก คล่องตัวในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ (กองการพยาบาล, 2549; พวงรัตน์, 2543; สำนักการพยาบาล, 2549) สอดคล้องกับการศึกษาของกรรณา (2548) พบว่า การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ให้เพียงพอกับความ ต้องการในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน เนื่องจากความไม่พร้อมของอุปกรณ์ หรือกับการที่ต้องรอเวลาในการยืมจากหน่วยงานอื่น ๆ

5) การจัดความปลอดภัยในการทำงาน หัวหน้าหรือผู้ปวยมีหน้าที่อำนวยความสะดวก/ความปลอดภัยในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (รัชณี, 2551) เพื่อความปลอดภัยในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้ปวยมีหน้าที่ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่เพื่อ

ความปลอดภัยในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา เช่น การจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากการแพร่ของเชื้อโรค (กรรณา, 2548; รัชนี, 2551; สำนักการพยาบาล, 2549) ซึ่งความปลอดภัยในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลให้พยาบาลประจำการมีความสุขในการทำงาน (กัลยารัตน์, 2549; เบญจวรรณ, 2552)

6) การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วยในบทบาทของผู้บริหารบุคคล มีหน้าที่ในการมอบหมายงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (นิตยา, 2552; ฟารีดา, 2542; ภัทรารัตน์, 2546) การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บุคลิก และประสบการณ์ (ภัทรารัตน์, 2546) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีความอดทน ออกล้นในการทำงาน และสร้างความสุขในการทำงาน (กฤษณ์, 2551; เบญจวรรณ, 2550)

7) ความยืดหยุ่นในการทำงาน ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยบางครั้งก็มีความยืดหยุ่น อะลุ่มอล่วยตามความจำเป็นของผู้ได้บังคับบัญชา ความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นแนวทางหนึ่งที่จะรักษาน้ำใจ หรือมิตรภาพให้ยืนยาว ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมักเกิดจากการไม่รู้จักยืดหยุ่น เราต้องยอมตามใจผู้อื่นบ้างแม้จะขัดกับความปรารถนาของตนเอง เพราะการทำงานร่วมกันเป็นการร่วมมือเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายไม่ใช่เป็นการแข่งขันเพื่อเอาชนะกัน ซึ่งจากการศึกษาของกรรณา (2548) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการจัดตารางที่เอื้อตามความจำเป็น การลา การหยุดพักตามความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นหลัก การรู้จักยืดหยุ่น สอดคล้องกับการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าการช่วยปรับตารางการปฏิบัติงาน เมื่อพยาบาลประจำการเกิดความจำเป็นเร่งด่วนเป็นการช่วยเหลือจากหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พยาบาลประจำการต้องการมากที่สุด สติชัย (2544) กล่าวว่า การรู้จักอะลุ่มอล่วยผ่อนปรนเข้าหากันจะทำให้สัมพันธภาพที่มีต่อกันนั้นยืนยาว

8) การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพในการทำงาน ในยุคปัจจุบันเน้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในงานมากขึ้น (อรพิน, 2546) สอดคล้องกับการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนนโยบาย วางแผนการทำงาน และร่วมตัดสินใจในงานของหน่วยงาน ไชแสง (2542) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้เสนอความคิดเห็นอย่างอิสระ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเสนอความคิดเห็นหรือแนวทางการปฏิบัติงานแนวทางใหม่ๆ การมีส่วนร่วมในงานส่งผลต่อการทำงานทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจากการศึกษาของบุญเรือน (2545) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมีคุณค่า รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

การรับรู้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความรู้สึก มั่นคง มั่นใจในการทำงาน และเกิดบรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกัน ศจี (2542) กล่าวว่า การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของมณี (2546) และอรพิน (2546) พบว่าการมีส่วนร่วมในงานของผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และเกิดประสิทธิผลของหน่วยงาน

3.3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกจากการบทบาทหน้าที่ด้านการบริหารงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยยังมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทางการพยาบาลอีกด้วย ในการปฏิบัติกรพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือ และเอื้อต่อประสิทธิภาพของการรับบริการของผู้ใช้บริการใน ลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ต่อความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ และการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี ครอบคลุมและต่อเนื่อง

1) การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เป็นความใส่ใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ความเข้าใจ และความปรารถนาดีที่มีต่อผู้ใช้บริการ สถิตย์ (2544) กล่าวว่า ใครก็ตามที่ได้รับความปรารถนาดีจากคนอื่น เขาย่อมแสดงความปรารถนาดีต่อคนคนนั้นเป็นการตอบแทน คนที่ปรารถนาดีต่อผู้อื่นย่อมเป็นสุขใจ ส่งผลให้มีคนเคารพนับถืออยากเป็นมิตรด้วย ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยดูแลเอาใจใส่ต่อความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ ด้วยการแสดงออก ถึงความเข้าใจความรู้สึก/ปัญหาของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นในขณะนั้น (พวงรัตน์, 2543) ซึ่งการดูแลเอาใจใส่ ต่อความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และการสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้ใช้บริการ (สภาการพยาบาล, 2549)

2) การประสานงานกับบุคลากร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมประเมินปัญหาและวางแผนแนวทางการพยาบาลให้ผู้ใช้บริการสามารถดูแลสุขภาพได้ด้วยตนเอง (สมจิต, 2544; เรมवल, 2542) ได้รับบริการที่ครอบคลุม และต่อเนื่อง ตรงกับปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ (รัชณี, 2551; สภาการพยาบาล, 2549; สำนัก การพยาบาล, 2552) และเพื่อปกป้องสิทธิอันชอบธรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(พวงรัตน์, 2543)

3) การจัดการความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค (รัชณี, 2551;

สำนักการพยาบาล, 2552) สภาการพยาบาล (2549) กำหนดให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการจัดการความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการด้วยการจัดสรรด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้พร้อมใช้ ด้านอาคาร สถานที่ การจัดการอาคารสถานที่ เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ พื้นอาคารที่สะอาด การจัดการขยะ ป้องกันและแพร่กระจายของเชื้อโรค พื้นห้องน้ำที่แห้ง มีราวจับเกาะป้องกันอุบัติเหตุจากการลื่นล้ม

3.4 การใช้หลักสมานัตตาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

สมานัตตา คือ การวางตัวพอดี หมายถึง การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง เป็นความสม่ำเสมอ ความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติจนเป็นนิสัย การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรมในการบริหารงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องยกย่อง เคารพ นับถือ และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมาะสมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความนับถือ ความร่วมมือ และความจงรักภักดีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย (กฤติยา, 2545) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ผู้บริหารที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จในการทำงาน (ณัฐพันธ์, 2551) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้

3.4.1 การใช้หลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยนำหลักสมานัตตามาใช้ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการเคารพ ยกย่อง และให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1) การวางตัวให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วยพึงวางตัวเคารพ ยกย่องนับถือ และให้เกียรติในฐานะที่เป็นผู้นำหัวหน้างานของหน่วยงาน ด้วยการไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ดุถูก ข่มขู่ผู้บังคับบัญชา หรือก้าวก่ายการทำงานของผู้บังคับบัญชา (นิตยา, 2552; ฟาริดา, 2542; สภาการพยาบาล, 2549) สัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน แสดงความเคารพ เมื่อพบเจอกันด้วยการไหว้ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อพบปะกับผู้อื่นก็แนะนำให้ผู้อื่นรู้จักตามโอกาสอันสมควร ช่วยเผยแพร่ผลงานการทำงานของผู้บังคับบัญชาให้ผู้อื่นได้รับรู้ และให้เกียรติผู้บังคับบัญชาในสิ่งที่ผู้บังคับบัญชากระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง (ชะลอ, 2550; สมศักดิ์, 2553) สภาการพยาบาล (2549) กำหนดให้พยาบาลต้องให้เกียรติ และเคารพการทำงานของผู้บังคับบัญชา

เคารพการตัดสินใจ ไม่ก้าวก่ายการทำงาน และให้อิสระในการทำงานซึ่งกันและกัน กุลยา (2544) กล่าวว่า บุคลากรด้านสุขภาพต้องให้เกียรติและให้ความเคารพซึ่งกันและกัน เพราะการให้เกียรติส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งผู้ให้และผู้รับ ผู้ให้ยอมรับผู้ให้ ผู้รับเองก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ที่ปฏิบัติต่อตน ความรู้สึกที่ดีต่อกันนำมาซึ่งความร่วมมือ และต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือตอบแทนผู้ที่ให้เกียรติ

3.4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหรือผู้ป้วยใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการวางตัวให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน และการวางตัวเป็นกันเอง ดังนี้

1) การวางตัวให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหรือผู้ป้วยเพียงยกย่อง เคารพ และให้เกียรติของเพื่อนร่วมงาน ด้วยการไม่ก้าวก่ายการทำงาน เคารพการทำงาน การตัดสินใจ และไว้วางใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน (นิตยา, 2552; พวงรัตน์, 2543; สมสุข และมารยาท, 2547) ซึ่งการให้เกียรติในการทำงานซึ่งกันและกัน ส่งผลต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ว. วชิรเมธี (2553) กล่าวว่าผู้บริหารที่ใช้อำนาจบาตรใหญ่ กดขี่ ข่มเหงเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2) การวางตัวเป็นกันเอง ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน คือกลุ่มบุคคลที่สนิทสนมกับหัวหน้าหรือผู้ป้วยมากที่สุด ความสนิทสนมทำให้หัวหน้าหรือผู้ป้วยเข้าใจบุคลิกภาพของเพื่อนร่วมงานในแต่ละคน การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานจึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีขั้นตอน หรือพิธีรีตอง จะเป็นกันปฏิบัติต่อกันในลักษณะที่เป็นกันเอง สอดคล้องกับการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าหัวหน้าหรือผู้ป้วยพูดจาทักทายเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน

3.4.3 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้ป้วยใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของการวางตัวให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการทำงาน วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และวางตัวเป็นกันเอง ดังนี้

1) การวางตัวให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา ในการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ป้วย หัวหน้าหรือผู้ป้วยในบทบาทของผู้บริหาร ผู้บริหารทางการพยาบาลพึงเคารพ และให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว คุกคาม ข่มขู่ ไม่ก้าวก่ายการทำงาน และเคารพต่อการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา(นิตยา, 2552; ฟาริดา, 2542; สภาการพยาบาล, 2549) ผู้บริหารที่ดีต้องนั่งในหัวใจคนไม่ใช่นั่งบนหัวคน หมายถึง ไม่ใช้อำนาจบาตรใหญ่ กดขี่ ข่มเหงผู้ใต้บังคับบัญชา (ว. วชิรเมธี,

2553) การวางตัวเหนือผู้ใต้บังคับบัญชา และคิดว่าผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำต้อยเห็นเป็นแค่คนทำงาน พยายามใช้อำนาจกดดันเพื่อให้พวกเขากลัว เอาตนเองเป็นใหญ่ไม่ยอมรับความผิดพลาด หรือการแก้ตัวของผู้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต่อต้านและไม่จงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา (ภานุสร, 2553) แต่ผู้บริหารที่เคารพสิทธิและฐานะของผู้ใต้บังคับบัญชา จะสามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอุทิศตนให้แก่หน่วยงาน (บวร, 2551)

2) ความยุติธรรมในการทำงาน ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้ป่วยต้องปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน (กรรณา, 2548; รัชนี้, 2551; สภาการพยาบาล, 2549; จิราภรณ์, 2545) ทั้งในการพิจารณาความดี ความชอบ การมอบหมายงาน และความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (กรรณา, 2548; พวงรัตน์, 2543; อินทรา, 2545) ซึ่งความยุติธรรมในการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการและไม่เกิดพฤติกรรมต่อต้านในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร (จิตริยา, 2550) ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือในการร่วมสร้างสรรค์ผลงาน (สุกาญจน์, 2545) เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับผู้ใต้บังคับบัญชา (กิติมา, 2545) และความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะที่เหมือนกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ (เขาวเรศ, 2545) ในทางตรงข้ามกันหัวหน้าหรือผู้ป่วยที่มีความลำเอียง ส่งผลให้เกิดความแตกแยกภายในหรือผู้ป่วย (รัชนี้, 2551)

3) การวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี หัวหน้าหรือผู้ป่วยในฐานะที่เป็นผู้นำ ความหมายของผู้นำทางพุทธศาสนา หมายถึงผู้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น (นิศยา, 2550) ผู้บริหารที่ดีต้องวางตัวเป็นแบบอย่างแก่ผู้ร่วมงาน หนักแน่น ไม่โลเล และเป็นหลักชัยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อถือได้ (ว. วชิรเมธี, 2553) หัวหน้าหรือผู้ป่วยจึงต้องวางตัวให้เป็นที่น่าเคารพ เลื่อมใส น่าศรัทธา และปฏิบัติตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน (ปราณี, 2547; ภัทรรัตน์, 2546) ซึ่งการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างให้เห็นของผู้บริหาร สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม (จิรายุทธ, 2551) การวางตัวเป็นแบบอย่างของหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์การและจัดการ เพราะทำให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายขององค์การ และบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การตั้งไว้ (กาญจนา, 2547; เรมवल, 2542)

4) ความจริงใจในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ความจริงใจในการบริหารงานเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้บริหารต้องมีความจริงใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง เพราะความจริงใจจะทำให้สามารถบริหารงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น และได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย สอดคล้องกับการศึกษาของกรรณา (2548) พบว่า สิ่งหนึ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการมากที่สุดจาก

หัวหน้าหอผู้ป่วย คือ ความจริงใจในการบริหารงาน ซึ่งจากการศึกษาของสุนันทา (2545) พบว่า ความจริงใจในการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ส่งผลให้พยาบาลประจำการเกิดความไว้วางใจในการทำงาน และในตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วย

5) ความมีเหตุมีผล คุณลักษณะหนึ่งที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ ความเป็นผู้มีเหตุมีผลในการทำงาน ไม่ใช่อารมณ์ แต่ใช้สติในการทำงาน (อรวรรณ, 2541; อินทิรา, 2545) รัชณี (2551) กล่าวว่าในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องตัดสินใจด้วยเหตุและผล ความมีเหตุผลของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถชี้แจง อธิบายเหตุผลถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติกิจกรรมหนึ่งๆ ต่อผู้ได้บังคับบัญชาได้ และสามารถลดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันได้ สอดคล้องกับการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักการและเหตุผลในการพิจารณาความดีความชอบของผู้ได้บังคับบัญชา แทนการใช้ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์ส่วนตัว

3.4.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ในลักษณะของการให้เกียรติผู้ใช้บริการ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความเสมอภาคในการให้บริการ และวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) การวางตัวให้เกียรติผู้ใช้บริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยในบทบาทของผู้บริหาร ผู้บริหารทางการแพทย์พึงเคารพในความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ (นิตยา, 2552) เคารพในศักดิ์ศรี ความเชื่อทางศาสนา การให้คุณค่า และการตัดสินใจเลือกแนวทางในการรับการรักษาพยาบาล (บุญใจ, 2550) สอดคล้องกับการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) ศึกษาบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ ปกป้องสิทธิของผู้ใช้บริการ แจ่มข้อมูลที่ชัดเจน ครอบคลุมแก่ผู้ใช้บริการ ก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง

2) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เป็นคุณลักษณะหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วย (จิราภรณ์, 2545) หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ดุจถูก หรือข่มขู่ผู้ใช้บริการ ต้องมีสติในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ สามารถควบคุมพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธอย่างมีวิจารณญาณ และมีดุลยพินิจในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา (บุญใจ, 2550; สภาการพยาบาล, 2549) สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรินทร์ (2551) พบว่าการรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง ส่งผลให้การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมาะสม

3) ความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการให้บริการ ในการปฏิบัติการพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องให้ความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการให้บริการ สถานพยาบาล (2549) ได้กำหนดให้พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม เสมอภาค โดยไม่เลือกชั้นวรรณะ หรือเชื้อชาติ ศาสนา

4) การวางตัวเป็นกันเอง ในการปฏิบัติการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย การวางตัวเป็นกันเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ด้วยการยิ้มแย้มทักทาย เข้าไปสอบถามอาการของผู้ใช้บริการ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าพบได้ง่าย ซึ่งการวางตัวที่เป็นกันเองของหัวหน้าหอผู้ป่วย แสดงสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการกล้าที่จะเข้าหา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาล

4. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ

จากลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการเป็นการทำงานเป็นทีม และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรอื่นๆตลอดเวลา ความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายๆ ฝ่าย (นิตยา, 2552; สมจิต, 2544) สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลประจำการกับผู้ร่วมงาน และผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น การนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการปฏิบัติต่อผู้อื่นจึงเพื่อทางเลือกหนึ่งที่พยาบาลประจำการนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ความร่วมมือ และความสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งพยาบาลประจำการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ใช้บริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้

4.1 การใช้หลักทานในการทำงานของพยาบาลประจำการ

ในการทำงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการในลักษณะของการให้สิ่งของ การถ่ายทอดความรู้ ให้กำลังใจ และการให้อภัย ดังนี้

4.1.1 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการ นำหลักทฤษฎีมาใช้ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการให้ของขวัญ ของฝาก เสนอความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในงานและยกย่อง ชมเชยการทำงานของผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1) การให้ของขวัญ ของฝากแก่ผู้บังคับบัญชา ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการให้ของขวัญ ของฝากแก่ผู้บังคับบัญชาในโอกาส/เทศกาลต่างๆ ใน 2 ลักษณะประกอบด้วย 1.1) การให้ของขวัญ ของฝากในโอกาส/เทศกาลพิเศษต่างๆ เช่น การให้ของขวัญในวันปีใหม่ ขึ้นบ้านใหม่ หรือการให้ของฝากแก่ผู้บังคับบัญชา เมื่อไปเที่ยว/ประชุม ก็จะมีสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ เพื่อเป็นของฝากแก่ผู้บังคับบัญชา 1.2) การให้สิ่งของเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา เป็นการให้เพื่อร่วมแสดงความยินดีในโอกาสที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการแต่งตั้ง/เลื่อนขั้นพิเศษ ซึ่งการให้ของพยาบาลประจำการต่อผู้บังคับบัญชา เป็นการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เป็นการให้ที่ไม่หวังสิ่งตอบแทน หรือให้เพื่อประจบประแจง

2) การเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อมูลเพื่อร่วมพัฒนางาน ในยุคปัจจุบันการทำงานเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย วางแผนการทำงาน และร่วมกำหนดแนวปฏิบัติในการทำงาน (ฉัตรพันธ์, 2551) ทำให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางเลือกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา สถานการณ์ และความต้องการของตนเองแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมแก้ไข/ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของพยาบาลประจำการมากขึ้น นอกจากนี้สภาการพยาบาล (2549) ได้กำหนดให้พยาบาลประจำการมีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล ปัญหา อุบัติการณ์ต่างๆ ตลอดจนการรายงานผลความคืบหน้าในงานแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางแก้ปัญหภายในหน่วยงานต่อไป

3) การยกย่อง ชมเชยการทำงานของผู้บังคับบัญชา จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการขาดแคลนของบุคลากรทางด้านสุขภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และความเปลี่ยนแปลงทางด้านวิชาการที่มีอยู่ตลอดเวลา ส่งผลต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความท้อแท้ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน กำลั้งใจจากพยาบาลประจำการยอมทำให้ผู้บังคับบัญชาได้มีกำลังใจในการทำงานต่อ ซึ่งพยาบาลประจำการสามารถให้กำลังใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาด้วยการยกย่อง ชมเชยผู้บังคับบัญชา การยกย่อง ชมเชย การเผยแพร่เกียรติคุณงาม ความดี ผลงานของผู้บังคับบัญชาให้ปรากฏแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลทั่วไปในโอกาสต่างๆ

ทั้งนี้การประกาศยกย่อง สรรเสริญ ต้องกระทำด้วยความสุจริตใจ (อำนาจ, 2544) กร (2551) กล่าวว่า การยกย่อง ชมเชย สรรเสริญการทำงานของผู้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

4.1.2 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานของพยาบาลประจำการร่วมกับพยาบาลประจำการภายในหอผู้ป่วยเดียวกัน/ต่างหอผู้ป่วย/ทีมสหวิชาชีพ เพื่อร่วมดูแลผู้ป่วยโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง พยาบาลประจำการได้นำหลักทานมาใช้ในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการแบ่งปัน เครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อประกอบการทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ หรือประสบการณ์เพื่อร่วมพัฒนางาน และให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1) การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการให้สิ่งของในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย 1.1) การแบ่งปัน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารในการทำงาน เช่น พยาบาลประจำการที่มีความรู้ ทางด้านการให้ยาเคมีบำบัด เมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการเอกสาร ตำราเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยให้ยาเคมีบำบัด แบ่งปันเอกสาร ตำราแก่เพื่อนร่วมงาน อรศิริ (2550) กล่าวว่า การแบ่งปันวัสดุสิ่งของ อุปกรณ์ หรือเอกสารในการทำงาน จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และการรับ (give and take) 1.2) การให้สิ่งของเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน เช่น การให้ของขวัญเพื่อร่วมแสดงความยินดี เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงาน หรือได้รับการแต่งตั้ง/เลื่อนขั้นพิเศษ 1.3) การให้สิ่งของเพื่อเป็นของขวัญ ของฝากในโอกาส/เทศกาลต่างๆ แก่เพื่อนร่วมงาน เช่น การให้ของขวัญในวันขึ้นปีใหม่ วันเกิด การให้ของฝาก เมื่อไปเที่ยว/ประชุมพบเห็นสิ่งของที่เพื่อนชอบนำมาเพื่อเป็นของฝาก เป็นการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลประจำการ เพราะสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลประจำการกับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทวิชาชีพของพยาบาลประจำการ (เกษสุดา, 2545; สุจริตกุล, 2551) ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (วิไลวรรณ, วิภาพร, กาญจนา, อัญชลี, และพิมพ์ภรณ์, 2549) และสามารถช่วยลดความตึงเครียดในการทำงานของพยาบาลประจำการ (คลภางค์, 2548)

2) การให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงาน จากลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการมีความต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานเป็น 3 เวร คือ เวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก (ฟารีดา, 2542) เพื่อความต่อเนื่องในการดูแลผู้ใช้บริการ พยาบาลประจำการจึงต้องมีการส่งต่อข้อมูลทั้งเกี่ยวกับความเจ็บป่วย การรักษาพยาบาล และข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ต้องให้

การดูแลต่อเนื่องแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุม (สภาการพยาบาล, 2549)

3) การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงานเป็นในลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์การทำงาน การให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เช่น เมื่อตนเองได้รับความรู้จากการอบรม/ประชุมทางวิชาการก็จะนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆ ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้ไปพร้อมๆ กัน เมื่อมีปัญหาในการทำงานก็จะนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาระดมสมองเพื่อร่วมกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา และเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในงานในส่วนที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่าพยาบาลประจำการให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานด้วยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งการให้ความรู้ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการสามารถให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากการศึกษาของณัฐชานันท์ (2552) พบว่าพยาบาลประจำการถ่ายทอดลักษณะทางวิชาชีพพยาบาลทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการแก่พยาบาลจบใหม่ ส่งผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติตามบทบาทวิชาชีพของพยาบาลจบใหม่

4) การให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน คือ กลุ่มบุคลากรที่พยาบาลประจำการทำงานร่วมกันมากที่สุด และเป็นกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกัน ทำให้พยาบาลประจำการเข้าใจสภาพของปัญหาของเพื่อนร่วมงานได้ดี เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบกับปัญหาในการทำงาน เกิดความรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย หรือเครียดจากการทำงาน การให้กำลังใจจะทำให้เพื่อนร่วมงานสามารถมีกำลังใจที่จะเผชิญกับความเครียด ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และสามารถกลับมาทำงานต่อไปได้ นอกจากนี้พยาบาลประจำการสามารถให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานด้วยการยกย่อง ชมเชย เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงาน ซึ่งจะช่วยให้เพื่อนร่วมงานมีกำลังใจในการพัฒนางาน และสร้างสรรค์ผลงานดีๆ ต่อไป (คณะอนุกรรมการจริยธรรม, 2545)

4.1.3 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการให้สิ่งของเพื่อเป็นรางวัล การให้ของขวัญ ของฝาก และการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

1) การให้ของขวัญเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานผู้ได้บังคับบัญชา ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการให้สิ่งของของขวัญแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะ

ของการให้เพื่อเป็นรางวัลเพื่อตอบแทนความรับผิดชอบในงาน ความร่วมมือ และความตั้งใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา หรือให้ของขวัญเพื่อร่วมแสดงความยินดีเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาสร้างสรรค์ผลงานดีๆ ออกมา

2) การให้ของขวัญ ของฝากใน โอกาส/เทศกาลพิเศษต่างๆ พยาบาลประจำการให้สิ่งของใน โอกาสพิเศษต่างๆ เช่น ให้ของขวัญในวันเกิด วันปีใหม่ การให้ของฝาก เมื่อพบเห็นสิ่งที่คุณได้บังคับบัญชาชอบก็จะนำมาเพื่อเป็นของฝาก การให้สิ่งของเป็นของขวัญ ของฝากเป็นการให้ที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลประจำการกับผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการทำงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ (วิไลวรรณ, วิภาพร, กาญจนนา, อัญชลี, และพิมพ์ภรณ์, 2549)

3) การให้คำแนะนำ คำปรึกษาในงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการในบทบาทของผู้นำทีม/กลุ่มมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (สภาการพยาบาล, 2549) ในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานตลอดเวลา ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ได้บังคับบัญชา การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น

4.1.4 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการทำงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการนำหลักทฤษฎีมาใช้ในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการให้ข้อมูล ความรู้ในการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย การให้สิ่งของเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และการให้กำลังใจ เมื่อผู้รับบริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ดังนี้

1) การให้สิ่งของเพื่อตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้ใช้บริการ พยาบาลประจำการเป็นผู้ที่ปฏิบัติกรพยาบาลโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ ทำให้พยาบาลประจำการรับรู้ปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และคุณลักษณะของพยาบาล พยาบาลเป็นผู้ที่ถูกปลูกฝังให้เป็นผู้ที่มีจิตใจดี โอบอ้อมอารี และเมตตาแก่ผู้อื่น (ฟาริดา, 2542) เมื่อผู้ใช้บริการเกิดปัญหาพยาบาลประจำการจึงให้ความช่วยเหลือ เช่น เมื่อแพทย์อนุญาตให้ผู้ใช้บริการกลับบ้าน แต่ผู้ใช้บริการไม่มีเสื้อผ้า หรือเงินทองสำหรับค่ารถกลับบ้าน พยาบาลประจำการจึงบริจาคเงินทอง หรือเสื้อผ้าแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของผู้ใช้บริการ

2) การให้ความรู้/ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ โดยบทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการมีหน้าที่ในการให้ความรู้ ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา และสอนแนะแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ

สามารถดูแลปัญหาด้านสุขภาพได้ด้วยตนเอง (สภาการพยาบาล, 2549) ซึ่งพยาบาลประจำการให้ข้อมูลความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย แหล่งประโยชน์ สิทธิการรักษา เพราะการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและครอบคลุม ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

3) การให้คำแนะนำ คำปรึกษาและสอนแนะนำการปฏิบัติตัวแก่ผู้ใช้บริการ พยาบาลประจำการมีหน้าที่ในการสอน แนะนำ (health teaching) และให้คำปรึกษา (counseling) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถจัดการกับปัญหาทางสุขภาพและการเจ็บป่วย (health illness continuum) ได้ด้วยตนเอง (สภาการพยาบาล, 2546) ซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำการใช้กายอุปกรณ์ อวัยวะเทียม แนะนำแหล่งประโยชน์ในการฟื้นฟูสภาพอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ใช้บริการ (คณะอนุกรรมการจริยธรรม, 2545) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา การอธิบาย การสอนแนะนำผู้ใช้บริการให้เข้าใจทั้งก่อนและหลังให้บริการเกี่ยวกับปัญหาทางสุขภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติกรพยาบาล ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้ และสามารถดูแลสุขภาพได้ด้วยตนเอง (สภาการพยาบาล, 2549)

4) การให้กำลังใจ กำลังใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับกับสภาพความเจ็บป่วย ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล และมีกำลังใจที่จะสู้ต่อกับความเจ็บป่วย การให้กำลังใจอาจแสดงออกได้หลายวิธีทั้งจากการพูดจาและการกระทำด้วยความจริงใจ การพูดให้กำลังใจ การจับมือ ปลอบโยน หรือยกย่องชมเชยเมื่อผู้ใช้บริการสามารถฟันฝ่ากับอุปสรรคในการรักษาพยาบาล ขงยุทธ และนพพร (2552) กล่าวว่า การยกย่อง ชมเชยให้กำลังใจผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถฟันฝ่ากับอุปสรรคในการรักษาพยาบาล และสามารถหลุดจากเตียงได้

4.2 การใช้หลักปียวจาในการทำงานของพยาบาลประจำการ

ในการทำงานของพยาบาลประจำการ พบว่าปัญหาหนึ่งที่พบมากที่สุดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ คือ ปัญหาด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ และปัญหาที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือปัญหาด้านการพูดจาของพยาบาล ซึ่งพยาบาลประจำการนำหลักปียวจามาใช้ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ในลักษณะของการพูดจาอ่อนน้อม ถ่อมตน พูดจาที่เป็นทางการ พูดจาเป็นกันเอง พูดจาชักจูง/โน้มน้าว และพูดจาให้กำลังใจ ดังนี้

4.2.1 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาลักษณะการพูดที่พยาบาลประจำการใช้ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และการพูดจาเป็นทางการ ดังนี้

1) การพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บังคับบัญชา ด้วยลักษณะประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมไทยที่ผู้น้อยต้องอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้ใหญ่ การพูดจากับผู้บังคับบัญชาจึงต้องพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ ไม่พูดจាក้าวร้าว ข่มขู่ หรือดูถูกผู้บังคับบัญชา พระวิเชียร (2551) กล่าวว่า การพูดจาอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกเอ็นดู เกิดความรู้สึกที่ดีๆ ต่อกัน และเมื่อมีเรื่องเดือดร้อนก็เต็มใจที่จะช่วยเหลือ และจากการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่าพยาบาลประจำการพูดจาให้เกียรติผู้บังคับบัญชาด้วยการการไม่พูดถึงความไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชาให้ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นฟัง

2) การพูดจาที่เป็นทางการ ผู้บังคับบัญชาด้วยตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า และระบบราชการของไทยกำหนดให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่เป็นทางการ พยาบาลประจำการต้องให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ไม่วางตนเสมอท่าน พูดจาเป็นการเป็นงาน ซึ่งลักษณะการพูดที่พยาบาลประจำการพูดกับผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่เป็นพิธีรีตอง เป็นการเป็นงาน ใช้ภาษาที่เป็นทางการในการสื่อสาร สรรพนามที่ใช้เรียกที่เป็นทางการ ไม่พูดจาหยอกล้อเล่น แต่จะเป็นการพูดจาในลักษณะของผู้ได้บังคับบัญชาพูดกับผู้บังคับบัญชา

4.2.2 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานลักษณะคำพูดที่พยาบาลประจำการใช้ในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในการทำงานร่วมกัน ในลักษณะของการพูดจาเป็นกันเอง และพูดความจริง ดังนี้

1) การพูดจาเป็นกันเอง เพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ที่พยาบาลประจำการสนิทสนมมากที่สุด เพราะเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานร่วมกันตลอดเวลา ความสนิทสนม รู้จักเอกลักษณ์ความเป็นตัวตนของเพื่อนร่วมงานแต่ละคน ทำให้พยาบาลประจำการสามารถเลือกใช้ลักษณะการพูดจาที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานแต่ละคน ซึ่งเป็นการพูดที่ไม่มีพิธีรีตอง ขันตอน หรือระบบระเบียบในการพูดจา แต่จะใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่าย อาจเป็นภาษาถิ่น ภาษาที่เข้าใจกันเฉพาะภายในกลุ่ม ซึ่งการพูดจาเป็นกันเองส่งผลให้เกิดความเข้าใจได้ในเวลาอันรวดเร็ว เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

2) การพูดความจริง ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การพูดความจริง พูดจา มีหลักฐานอ้างอิง ชื่อสัตย์และรักษาสัญญา รับผิดชอบต่อคำพูด ไม่พูดจาโกหก พูดจากลับกลอก หรือ พูดจาต่อหน้าอย่างลับหลังพูดอีกอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของพยาบาลประจำการ สมิต (2550) กล่าวว่า การพูดความจริงต่อกันย่อมนำมาซึ่งความเชื่อถือไว้วางใจ ในขณะที่ผู้กล่าวเท็จย่อมเป็นที่รังเกียจของเพื่อนร่วมงาน

4.2.3 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาลักษณะการพูดที่พยาบาลประจำการใช้ในการพูดกับผู้ได้บังคับบัญชา ในลักษณะของการเลือกใช้การพูดที่เหมาะสมกับงานและการพูดด้วยเหตุด้วยผล ดังนี้

1) การพูดจาที่เหมาะสมกับงาน พยาบาลประจำการในบทบาทของผู้นำกลุ่ม/ทีม ทำหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม และดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ของทีม การเลือกใช้ลักษณะการพูดที่เหมาะสมกับงานจะส่งผลให้ผู้ได้บังคับบัญชาร่วมมือในการทำงาน เช่น การพูดในลักษณะของการบอกเล่า ขอความช่วยเหลือ แทนการใช้อำนาจในการสั่งการ การพูดจา อธิบาย แนะนำ ชี้แนะแทนการดุ หรือตำหนิเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนด เพราะการเลือกใช้ลักษณะการพูดที่เหมาะสมกับงาน ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกที่ดีต่อพยาบาลประจำการ ให้ความร่วมมือในการทำงาน และเกิดการพัฒนางาน

2) การพูดจาด้วยเหตุด้วยผล ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ การพูดจาด้วยเหตุด้วยผล จะทำให้พยาบาลประจำการสามารถอธิบายทุกการกระทำที่เกิดขึ้นได้ การพูดจาด้วยเหตุด้วยผลเป็นความโปร่งใสในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความศรัทธา และเชื่อมั่นในการทำงานของพยาบาลประจำการ นอกจากนั้นการพูดจาด้วยเหตุด้วยผล พูดด้วยสติ แทนการพูดด้วยอารมณ์ จะทำให้สามารถลดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน

4.2.4 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยาบาล สิ่งหนึ่งที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นปัญหาในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล คือ ปัญหาด้านสัมพันธภาพ และการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ (พูนพิลาศ, เรมवल และอวยพร, 2541) ซึ่งพยาบาลประจำการใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ในลักษณะของการพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน พูดจาเป็นกันเอง พูดจาที่เหมาะสมกับโอกาส และพูดจาให้กำลังใจ ดังนี้

1) การพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ในการปฏิบัติกรพยาบาล คำพูดที่สุภาพ อ่อนหวาน ย่อมส่งผลทางด้านจิตใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการซึ่งต้องเผชิญกับความเครียดจากสภาพความเจ็บป่วย ความไม่คุ้นชินกับบุคคล สถานที่ และระเบียบการปฏิบัติตัวของโรงพยาบาล การได้รับฟังคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ในการปฏิบัติกรพยาบาลสภากรพยาบาล (2549) กำหนดให้พยาบาลพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะแก่ผู้ให้บริการ ปราศจากการพูดจาบังคับ ข่มขู่ และจากการศึกษาของพูนพิลาศ, เรมवल, และอวยพร (2541) พบว่าการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้เกียรติ ยกย่องและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

2) การพูดจาเป็นกันเอง จากการสำรวจของสวนดุสิตโพล (2554) พบว่าพยาบาลที่ประชาชนต้องการ คือ พยาบาลที่มีความสุภาพ และเป็นกันเองกับประชาชน การพูดจาเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ เป็นการพูดจาในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีพิธีรีตอง ใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่าย ตรงประเด็น อาจเป็นภาษาที่ใช้ภายในท้องถิ่น การทักทายผู้ใช้บริการก่อน พูดจาหยอกล้อเล่นตามโอกาสสมควร เพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนมเป็นกันเอง ซึ่งการพูดจาเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลประจำการกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการกล้าที่จะบอกเล่าถึงปัญหาความต้องการของตนเองแก่พยาบาลประจำการ สามารถลดความขัดแย้งในการให้บริการและเกิดประสิทธิภพในการให้การพยาบาล

3) การพูดจาที่เหมาะสมกับโอกาส ในการปฏิบัติกรพยาบาลพยาบาลประจำการต้องมีทักษะในการสื่อสาร รู้ว่าโอกาสไหนควรใช้ลักษณะการพูดแบบไหนจึงจะเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น ในสถานการณ์ที่ผู้ใช้บริการอยู่ในภาวะวิกฤติ ญาติกำลังอยู่ในภาวะเครียด พยาบาลประจำการไม่ควรที่พูดจาหยอกล้อเล่นกัน (คณะอนุกรรมการจริยธรรม, 2545) ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง ลักษณะคำพูดที่ดีที่สุด คือ พูดแล้วต้องทำได้ (ทิมมพร, 2552) พูดในสิ่งควรพูดและไม่พูดในสิ่งที่ไม่ควรพูด เช่น ไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของผู้รับบริการมาพูด เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้ใช้บริการหรือเมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมาย (สภากรพยาบาล, 2549)

4) การพูดจาให้กำลังใจผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการต้องเผชิญกับสภาวะความเจ็บป่วย ผู้ใช้บริการต้องการให้มีคนเอาใจใส่และเกิดความรู้สึกน้อยใจได้ง่ายกว่าปกติ พยาบาลประจำการจึงจำเป็นต้องเพิ่มความเอาใจใส่มากเป็นสองเท่า การพูดจาปลอบโยนเกี่ยวกับโรคที่เป็นว่าจะต้องหาย และสามารถอยู่ต่อไปได้นานๆ การพูดจายกย่อง ชมเชยเมื่อผู้ใช้บริการสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในการรักษาพยาบาล จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีคุณค่า อยากมีชีวิตอยู่ต่อ และทำให้มีกำลังใจที่จะต่อสู้กับโรคร้าย สอดคล้องกับการศึกษาของสุณี (2552) พบว่าการพูดจายกย่อง ชมเชย และพูด

ให้กำลังใจผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการสามารถฟื้นฟูอุปสรรคในการรับการรักษาพยาบาล ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาล

4.3 การใช้หลักอัตถจริยาในการทำงานของพยาบาลประจำการ

ในการทำงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการในลักษณะของการช่วยเหลืองาน สนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้ร่วมงาน และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีที่สุด ดังนี้

4.3.1 การใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการอาสาช่วยงาน และการเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1) การอาสาช่วยงานผู้บังคับบัญชา ในการทำงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการอาสาช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา ในลักษณะการปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชา ด้วยความมีน้ำใจ เมื่อเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีภาระงานล้นมือ ตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถช่วยเหลือได้ก็อาสาเข้าไปช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา เช่น อาสาออกหน่วยเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีหน้าที่ในการจัดสรรบุคลากรในการออกหน่วยเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ตนเองว่างและสามารถออกปฏิบัติงานในส่วนนั้นได้จึงอาสาช่วยงานผู้บังคับบัญชา อาสาช่วยจัดเก็บเอกสาร จัดทำอุปกรณ์การสอน ซึ่งการอาสาช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชาของพยาบาลประจำการ ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่าการช่วยเหลืองานหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ปัญหาการทำงานระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการมากขึ้น

2) การเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการสามารถเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้บังคับบัญชา ด้วยการร่วมมือในการทำงานของผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพิ่มกำลังใจ ความสามารถ กระตือรือร้นในการทำงาน และทำงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด อำนวยความสะดวก (2544) กล่าวว่า ความสำเร็จของผู้บริหารในการบริหารงานขององค์กร การทำงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่

ผู้บังคับบัญชาคาดหวังไว้ได้นั้น เป็นเพราะพลังความร่วมมือ และได้รับการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

4.3.2 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมงาน และความร่วมมือในงานของเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1) การช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมงาน จากลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการที่สามารถปรับเปลี่ยนการทำงานในแต่ละตำแหน่ง การทำงานกันได้ ด้วยความมีน้ำใจ ใส่ใจของพยาบาลประจำการต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้พยาบาลประจำการสามารถช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมงานได้ ด้วยการลงมือปฏิบัติหน้าที่แทนเมื่อเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานที่ล้นมือ ทำงานไม่ทัน และตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถช่วยเหลือร่วมงานได้ (กิติมา, 2545) ซึ่งการช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ (พัชรี, 2546)

2) ความร่วมมือในงานของเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการสามารถให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของความร่วมมือในการจัดทำโครงการ ร่วมกิจกรรมต่างๆ ซึ่งความร่วมมือของพยาบาลประจำการในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน และพยาบาลประจำการสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ (ชนิษฐา, 2546; เบญจวรรณ, 2552; อรพิน, 2546) สอดคล้องกับการศึกษาของละเอียด (2544) พบว่าพยาบาลประจำการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของบุญธิดา เรมवल และอรอนงค์ (2551) พบว่าความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพยาบาลประจำการ เพราะความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่มีความขัดแย้ง และจากการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่าความร่วมมือในงานของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้ผู้ที่มีความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า (กิติมา, 2545)

4.3.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการช่วยเหลืองาน และการพัฒนาความรู้ของพยาบาลประจำการ ดังนี้

1) การช่วยเหลืองานผู้ได้บังคับบัญชา ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการช่วยเหลืองานผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการลงมือปฏิบัติงานแทนผู้ได้บังคับบัญชาเมื่อภาระงานที่ล้นมือ ทำงานไม่ทัน พยาบาลประจำการ อยู่ในสถานการณ์ที่สามารถช่วยเหลือได้ ลงมือปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้งานนั้นเสร็จทันในเวลาที่กำหนด ซึ่งการช่วยเหลืองานของพยาบาลประจำการ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและความสำเร็จในงานของผู้ได้บังคับบัญชา

2) การพัฒนาความรู้ของพยาบาลประจำการ จากลักษณะของวิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่ต้องมีการพัฒนาความรู้และพัฒนาสมรรถนะการทำงานอยู่ตลอดเวลา (กัญญา, ศิริพร, และเรมวอล, 2542; พวงรัตน์, 2542; สภาการพยาบาล, 2549) และสภาการพยาบาล (2549) กำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถของวิชาชีพตนเองและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นความคาดหวังจากผู้ให้บริการ คาดหวังที่จะได้รับบริการจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ (พัชรี, 2552) ประกอบกับลักษณะการให้บริการภายในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิเป็นการให้การรักษาที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพที่ซับซ้อนและมีโรคอุบัติการณ์ใหม่เกิดขึ้นตลอดเวลา ความเจริญก้าวหน้าของเครื่องมือ เครื่องใช้ จึงทำให้พยาบาลประจำการต้องมีการพัฒนาความรู้อยู่ตลอดเวลาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจากการศึกษาของพูนพิลาส เรมวอล และอวยพร (2541) พบว่าพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถ ส่งผลให้ผู้ให้บริการเคารพ ยกย่อง ให้เกียรติ เกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ และให้ความร่วมมือกับพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล

4.3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ

ในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการ ใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการในลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ อำนวยความสะดวกในการรับบริการ และจัดการความปลอดภัยของผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ พยาบาลประจำการมีหน้าที่ในการปฏิบัติการพยาบาลโดยตรงต่อผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่กระทำทั้งต่อร่างกายและจิตใจของผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ จะทำให้พยาบาลเข้าใจสภาวะความเจ็บป่วย ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้ให้บริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้วยคำพูด กิริยาท่าทาง และการแสดงออกทางพฤติกรรม และจากการศึกษาของขวัญจิต (2551) ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลประจำการ พบว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลประจำการเป็นผู้ที่มีความเมตตาปราณี พยาบาลประจำการจึงควรปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ด้วยจิตใจที่โอบอ้อมอารี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความมีน้ำมือ น้ำคำ และน้ำใจ (บุญใจ, 2550) กระตือรือร้น ไม่ดูคายนที่จะให้ความช่วยเหลือโดย

ที่ไม่ต้องรอการร้องขอ เสียเวลาในการปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุจำเป็นและฉุกเฉินนอกเหนือเวลาทำงานปกติ (สภาการพยาบาล, 2549)

2) การอำนวยความสะดวกในการรับบริการ การปฏิบัติดูแลผู้ป่วยเป็นความร่วมมือของจากบุคลากรหลายฝ่ายๆ โดยมีพยาบาลประจำการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างแพทย์และผู้ใช้บริการ เพื่อร่วมมือในการดูแลให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี ครอบคลุมและต่อเนื่อง (ละมัด และรวีวรรณ, 2547; สำนักการพยาบาล, 2552)

3) การจัดการความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ พยาบาลประจำการมีหน้าที่ในการจัดการความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันความเจ็บป่วย การลุกลามของโรค และการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการ (สภาการพยาบาล, 2540) ซึ่งพยาบาลประจำการดูแลเพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดกับผู้ใช้บริการ ด้วยการจัดการให้ผู้ใช้บริการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งด้านกายภาพ ชีวภาพ เคมี รังสี แสงและเสียง การจัดการเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บต่างๆ เช่น การพลัดตก หกล้ม การบาดเจ็บจากการผูกมัด การบาดเจ็บจากการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมทั้งการป้องกันการติดเชื้อ (กองการพยาบาล, 2544; คณะอนุกรรมการจริยธรรม, 2545) สอดคล้องกับการศึกษาของนันทนิจ และกัญญาดา (2552) พบว่าพยาบาลประจำการมีพฤติกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง

4.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการทำงานของพยาบาลประจำการ

สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ของตนเอง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการ ทำให้พยาบาลเกิดความมั่นใจกล้าแสดงออกในสิ่งที่ตนเองคิดและรู้สึก เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติกรพยาบาล และสามารถพัฒนาการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (จกกลณี, อวยพร และศรีนวล, 2550) ซึ่งพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ใช้บริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้

4.4.1 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการนำหลักสมานัตตตมาใช้ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการวางตัวให้เกียรติผู้บังคับบัญชา และความจริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ดังนี้

1) การวางตัวให้เกียรติผู้บังคับบัญชา สภาการพยาบาล (2549) กำหนดให้พยาบาลพึงให้เกียรติ เคารพ ยกย่อง นับถือต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งพยาบาลประจำการให้เกียรติผู้บังคับบัญชาด้วยการแสดงความเคารพ ยกมือไหว้เมื่อพบเจอ เคารพการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ไม่วางตนเสมอผู้บังคับบัญชา ไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ข่มขู่ หรือก้าวก่ายการทำงานของผู้บังคับบัญชา (นิตยา, 2552; สำนักการพยาบาล, 2552) แสดงความเคารพตามโอกาสสมควร ด้วยการเข้าเยี่ยมเยียนในวันเกิด ร่วมฉลองตำแหน่ง หรือเยี่ยมไข้เมื่อเจ็บป่วย เพื่อแสดงความเคารพและเป็นเกียรติแก่ผู้บังคับบัญชา (อำนาจ, 2544) สอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่าในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลประจำการให้ความนับถือในความเป็นวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

2) ความจริงใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในการทำงานของพยาบาลประจำการร่วมกับผู้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการแสดงความจริงใจต่อผู้บังคับบัญชา ด้วยการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ตรงไปตรงมา พฤติกรรมแสดงออกที่เหมือนกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานแสดงความจริงใจในการแก้ปัญหา/การทำงานร่วมกัน ซึ่งจากการศึกษาของกรรณา (2548) พบว่าความจริงใจในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นสิ่งที่พยาบาลประจำการต้องจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด ในลักษณะของความรู้สึกที่พึงพิงเมื่อเกิดปัญหา หรือความผิดพลาดในการทำงาน ไม่ถูกทอดทิ้งให้ต้องเผชิญปัญหาตามลำพัง และจากผลการศึกษาของแบเยอร์และมาร์แชล (Bayer & Marshall, 1981) พบว่า ความจริงใจในการทำงานร่วมกันส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน

4.4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการนำหลักสมานัตตตามาใช้ในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของการวางตัวให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ความจริงใจในการทำงานร่วมกัน และการวางตัวเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1) การวางตัวให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการวางตัวให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของการเคารพสิทธิ หน้าที่ การทำงาน และการตัดสินใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ด้วยการให้อิสระในการทำงาน ไม่ก้าวก่ายการทำงานของเพื่อนร่วมงาน (สภาการพยาบาล, 2549) สอดคล้องกับการศึกษาของสมสุข และมารยาท (2547) พบว่าในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการยกย่อง เคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนร่วมงาน ยอมรับความสามารถศักยภาพในการทำงาน เคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน ละเว้นการนำผลงานของเพื่อนร่วมงานมาเป็นของตน ไม่ทับถมให้ร้าย หรือกลั่นแกล้งเพื่อนร่วมงาน

2) ความจริงใจในการทำงานร่วมกัน ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการแสดงความจริงใจในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมือนกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง การแสดงออกทางพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการพูด หรือร่วมทุกข์ร่วมสุขในการทำงานร่วมกัน เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน แสดงความจริงใจในการแก้ปัญหา ไม่ปิดความรับผิดชอบ หรือโยนความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน แต่ร่วมรับผิดชอบเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ไม่ทอดทิ้งให้เพื่อนร่วมงานต้องเผชิญกับปัญหาแต่เพียงลำพัง และร่วมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานบ้างตามโอกาสสมควร ซึ่งจากการศึกษาของเบเยอร์และมาร์เชล (Bayer & Marshall, 1981) พบว่าความจริงใจในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดการช่วยเหลือ ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน และสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน

3) การวางตัวเป็นกันเอง ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พยาบาลประจำการวางตัวเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของการการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีชั้นตอน หรือพิธีรีตอง ยิ้มแย้ม ทักทาย พูดจาหยอกล้อ ซึ่งการวางตัวที่เป็นกันเองในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความร่วมมือในการทำงาน เกิดความสุขในงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

4.4.3 การใช้หลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการจะใช้หลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการวางตัวให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา และความจริงใจในการทำงานร่วมกัน ดังนี้

1) การวางตัวให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการวางตัวให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการไม่ก้าวก่ายการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ไปกำหนด กฎเกณฑ์ บงการการทำงานทุกขั้นตอน แต่ปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานโดยอิสระไม่อยู่ใต้อำนาจของผู้บังคับบัญชา (สภาการพยาบาล, 2549)

2) ความจริงใจในการทำงาน ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความจริงใจในการทำงาน/แก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานของพยาบาลประจำการ ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในตัว of พยาบาลประจำการ ซึ่งพยาบาลประจำการแสดงความจริงใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ด้วยการรับผิดชอบเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาดเนื่องจากคำสั่งของตนเอง ไม่ปิดความรับผิดชอบ หรือปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเผชิญกับปัญหาตามลำพัง (กรรณา, 2548) อำนาจ (2544) กล่าวว่าผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามีความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ความจริงใจของผู้บังคับบัญชาจากการกระทำ ด้วยการรักษา

ผลประโยชน์ให้กับผู้ได้บังคับบัญชา การให้ความยุติธรรม ความเสมอภาค เท่าเทียมกันแก่ผู้ได้บังคับบัญชา โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4.4.4 การใช้หลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยาบาลต่อผู้ให้บริการ พยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตา ในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ในลักษณะของการวางตัวให้เกียรติ เคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ ความสามารถในการจัดการอารมณ์ ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการให้บริการ วางตัวเป็นแบบอย่าง และวางตัวเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ ดังนี้

1) วางตัวให้เกียรติและเคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ให้บริการ โดยบทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการเป็นผู้ที่ปฏิบัติกรพยาบาลโดยตรงต่อผู้ให้บริการ และเป็นผู้ที่กระทำต่อร่างกายและจิตใจของผู้ให้บริการ สภาการพยาบาล (2549) ได้กำหนดให้พยาบาลประจำการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความเคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ให้บริการ เคารพต่อความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และวัฒนธรรมของผู้ให้บริการ และเคารพการตัดสินใจในการรับ หรือปฏิเสธการเข้ารับการรักษาพยาบาล

2) ความสามารถในการจัดการอารมณ์ จากลักษณะของวิชาชีพที่ต้องเผชิญต่อความเครียดในการทำงานตลอดเวลา ทั้งจากภาระงานที่มากเกินไป อัตรากำลัง หรือสภาพความเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ พยาบาลประจำการจึงต้องมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเอง ไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ข่มขู่ ไม่แสดงออกด้วยอารมณ์ หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ แต่ปฏิบัติงานด้วยความมีสติ (คณะอนุกรรมการจริยธรรม, 2545; สภาการพยาบาล, 2540)

3) ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ในการปฏิบัติกรพยาบาลต่อผู้ให้บริการ สภาการพยาบาล (2549) กำหนดให้พยาบาลประจำการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกชน วรรณะและเชื้อชาติ ทั้งในการให้บริการ การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ผู้ให้บริการควรได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ผู้ให้บริการทุกคนมีสิทธิได้รับข้อมูล ข่าวสารเท่าเทียมกัน

4) การวางตัวเป็นแบบอย่าง วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีความคาดหวังจากสังคม และผู้ให้บริการสูง พยาบาลจึงควรวางตัวให้เป็นแบบอย่างทั้งด้านการแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย การปฏิบัติตัวให้น่าเชื่อถือและน่าศรัทธา บุญใจ (2550) กล่าวว่าภาพลักษณ์ของพยาบาลทางด้านบวกจะส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้เกียรติยกย่องแก่พยาบาล

5) การวางตัวเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ ในการปฏิบัติกรพยาบาลต่อผู้ให้บริการ การวางตัวเป็นกันเอง ด้วยการยิ้มแย้ม พุดจาที่ทักทายผู้ให้บริการ เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถ

เข้าถึงได้ง่ายจะทำให้ผู้ใช้บริการกล้าที่จะพูดคุย บอกเล่าถึงความต้องการของตนเองและขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการเข้ารับบริการ ซึ่งการวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติการพยาบาล

สรุปการทบทวนจากวรรณกรรม

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเป็นการทำงานเป็นทีม เน้นการมีส่วนร่วมในงาน และการใช้ความรู้เป็นฐานในการทำงาน (ฉัตรพันธ์, 2551; วีระวัฒน์, 2544) ความสำเร็จในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทักษะหนึ่งที่สำคัญในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ คือ ทักษะด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพราะสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการกับผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงาน และสร้างความสุขในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ซึ่งแนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการอยู่ร่วมกันในทางพุทธศาสนา คือ การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ข้อหลักธรรมย่อยๆ 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อตตจริยา และสมานัตตตา การนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ จะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน พัฒนาศักยภาพในการทำงาน สร้างความไว้วางใจ ความร่วมมือ ความรักใคร่กลมเกลียว ความสามัคคี และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรภายในทีม โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ คือ 1) หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการนำหลักทานมาใช้ในลักษณะของการให้ของขวัญ/ของฝาก เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ให้ของขวัญ รางวัล เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ร่วมงาน การถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา แลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ เพื่อร่วมพัฒนาศักยภาพการทำงาน การให้กำลังใจ เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานของผู้ร่วมงาน และเป็นกำลังใจแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถต่อสู้กับสภาวะความเจ็บป่วยได้ การให้อภัยกับความผิดพลาด/พฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้ร่วมงาน เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปได้ และสร้างความสุขในการทำงานร่วมกัน 2) หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการนำหลักปิยวาจามาใช้ในลักษณะของการพูดเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ความร่วมมือ และพูดเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ 3) หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการนำหลักอตตจริยามาใช้ในลักษณะของการลงมือปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ร่วมงาน การสนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงาน

ของผู้ร่วมงาน เป็นตัวกลางในการประสานงานกับบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพ 4) หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการนำหลักสมานัตตตามาใช้ในลักษณะของการวางตัวให้เกียรติ ยกย่อง และเคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ร่วมทุกข์ร่วมสุข และจริงใจในการทำงานร่วมกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่ทำงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้รวม 6 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลศูนย์ตรัง โรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่ โรงพยาบาลศูนย์ยะลา และโรงพยาบาลศูนย์ราชวาสราชนครินทร์

กลุ่มตัวอย่าง

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมากกว่า 1 ปีขึ้นไป นับถือศาสนาพุทธ และมีประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงาน

2. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการกลุ่มละ 50 ราย โดยกำหนดตามหลักการของเคิร์ก (Kirk, 1995) ซึ่งกำหนดว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 50-100 ราย เป็นจำนวนที่เพียงพอที่จะอ้างอิงไปยังประชากรของงานวิจัยได้ และทำให้เกิดการกระจายข้อมูลแบบโค้งปกติ

3. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยประสานงานกับฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 แห่ง เพื่อแต่งตั้งผู้ร่วมวิจัย ยกเว้น โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้ร่วมวิจัยเอง

3.2 ผู้วิจัยประสานงานกับผู้ร่วมวิจัยของโรงพยาบาลศูนย์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงรายละเอียดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการกลุ่มละ 10 ราย/โรงพยาบาล

3.3 ผู้วิจัยประสานงานกับผู้ร่วมวิจัยเพื่อนัดแนะ กำหนดวัน เวลาในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงพยาบาล

3.4 ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างซ้ำอีกครั้ง ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ขาดหายไปเนื่องจากความไม่สะดวกของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ดิถาคารกิจฉุกเฉินต้องเข้าร่วมประชุมที่ต่างจังหวัด ขาดคุณสมบัติด้านการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงาน จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาที่กำหนด ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ มีจำนวน 7-9 ราย/โรงพยาบาล ซึ่งในบางโรงพยาบาลผู้วิจัยกลับมาสัมภาษณ์ซ้ำอีกครั้ง จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 50 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดหลักสังคหวัตถุ 4 ในทางพุทธศาสนา (พระพรหมคุณาภรณ์, 2550) จำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน (ภาคผนวก ก) คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ/สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วย หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กิจกรรมทางศาสนาที่เข้าร่วม และแหล่งความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางศาสนา รวมจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย การใช้หลักทานหลักปิยวาจา หลักอรรถจริยา และหลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน (ภาคผนวก ข) คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลประจำการ เป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ/สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กิจกรรมทางศาสนาที่ท่านได้เข้าร่วม และแหล่งความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางศาสนา รวมจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ ประกอบด้วย การใช้หลักทานหลักปิยวาจา หลักอรรถจริยา และหลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity)

แบบสัมภาษณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้าน การสร้างเครื่องมือวิจัย 1 ท่าน หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานมากกว่า 5 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล และมีประสบการณ์การทำวิจัยที่มีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ 1 ท่าน และพระสงฆ์ที่มีความรู้ทางด้านพุทธศาสนาประยุกต์ 1 รูป

การทดลองใช้ (tryout)

ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนกลุ่มละ 1 ราย

เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ถูกสัมภาษณ์เกี่ยวกับคำถาม ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์และความเป็นไปได้ในการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 เตรียมตัวผู้วิจัย โดยการศึกษาจากทฤษฎีเกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เตรียมความรู้ในด้านวิชาการเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4 บทบาท หน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ รวมทั้งทบทวนวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้องและครอบคลุมการวิจัยให้มากที่สุด

1.2 เตรียมอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงและแบบสัมภาษณ์

1.3 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ที่เป็นแหล่งข้อมูล เพื่อชี้แจงรายละเอียดของการวิจัยและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

1.4 เตรียมผู้ร่วมวิจัย

1.4.1 ผู้วิจัยประสานกับฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดผู้ร่วมวิจัย โดยฝ่ายการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลจะเป็นผู้กำหนดผู้ร่วมวิจัยให้ ซึ่งเป็นพยาบาลประจำการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิจัยของโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2 ผู้วิจัยประสานกับผู้ร่วมวิจัย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกระทำโดยการสัมภาษณ์ การนัดหมายเกี่ยวกับวัน เวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

2. ขั้นดำเนินการ

เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด เป็นการสัมภาษณ์เฉพาะรายแบบตัวต่อตัว โดยเริ่มจากการแนะนำตัวกับหัวหน้าหอผู้ป่วย/พยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอความร่วมมือ สอบถามความสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมการวิจัย แจ้งให้ทราบว่าผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4

ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ และขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วนและความชัดเจนของข้อมูล

2.2 หลังจากแนะนำตัว และอธิบาย เรื่อง การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยเริ่มจากการสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างก่อน จากนั้นสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์การใช้หลักสัจจกเหตุ 4 ในการทำงาน of หัวหน้าหอผู้ป่วย/พยาบาลประจำการในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยสัมภาษณ์รายละเอียดหนึ่งครั้ง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 45 นาที - 1 ชั่วโมง

2.3 หลังจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการถอดเทปคำสัมภาษณ์และพิมพ์บันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินงานวิจัยด้านจริยธรรมของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และคณะกรรมการจริยธรรมของโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ ที่เป็นแหล่งเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัย โดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบและขอความยินยอมในการให้สัมภาษณ์ด้วยความสมัครใจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะถอนตัวจากการให้สัมภาษณ์ได้ตลอดเวลา ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุชื่อผู้ให้ข้อมูล และจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ ทั้งต่อกลุ่มตัวอย่างและหน่วยงานทั้งสิ้น (ภาคผนวก ง)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลการใช้หลักสัจจกเหตุ 4 ในการทำงาน of หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เป็นประเด็น (themes) และนำมาแจกแจงความถี่ ตามหลักการของวอลซ์ สตริกแลนด์ และเลนซ์ (Waltz, Strickland, & Lenz, 2005) ดังนี้

2.1 อ่านข้อความที่ได้จากการถอดเทปการสัมภาษณ์ทั้งหมด เพื่อนำไปวิเคราะห์ส่วนสาระสำคัญที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ คือ การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

2.2 นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการสัมภาษณ์มาจัดกลุ่ม โดยดูจากคำ หรือข้อความที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยแยกเป็นการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ นำมาวิเคราะห์เนื้อหา ดีความ พร้อมทั้งอ่านทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งอาจพบว่าต้องจัดกลุ่มข้อมูลใหม่ หรือนำข้อมูลบางส่วนจัดรวมอยู่ในกลุ่มอื่น

2.3 อ่านบททวนและวิเคราะห์การจัดกลุ่มการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ อ่านบททวนในภาพรวมอีกครั้ง เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในแต่ละประเด็น และคำนวณค่าความถี่และร้อยละของแต่ละประเด็น

2.4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบเพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้ง

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยเชิงบรรยายครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้

2.1 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

2.2 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

2.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

2.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ (N=100)

ข้อมูลทั่วไป	หัวหน้าหอผู้ป่วย (n ₁ =50)		พยาบาลประจำการ (n ₂ =50)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
หญิง	50	100.0	50	100.0
อายุ (ปี)				
25-30	0	0.0	10	20.0
31-40	0	0.0	22	44.0
41-50	37	74.0	17	34.0
— >51	13	26.0	1	2.0
	(Min=42, Max=57, M=49.5, SD=3.9)		(Min=26, Max=51, M=38.5, SD=6.3)	
สถานภาพสมรส				
คู่	38	76.0	19	38.0
โสด	12	24.0	31	62.0
ระดับการศึกษาสูงสุด				
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	25	50.0	41	82.0
ปริญญาโทสาขาทางการแพทย์พยาบาล	19	38.0	5	10.0
ปริญญาโทสาขาอื่นๆ	6	12.0	4	8.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	หัวหน้าหอผู้ป่วย		พยาบาลประจำการ	
	(n ₁ =50)		(n ₂ =50)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานปัจจุบันที่ปฏิบัติงาน				
หอผู้ป่วยศัลยกรรม	14	28.0	12	24.0
หอผู้ป่วยอายุรกรรม	12	24.0	8	16.0
หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม	7	14.0	13	26.0
หอผู้ป่วยสูติกรรม	6	12.0	4	8.0
หอผู้ป่วยนอก	5	10.0	9	18.0
หน่วยงานอื่นๆ (ห้องคลอด ห้องผ่าตัด ไตเทียม)	6	12.0	4	8.0
ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน (ปี)				
≤ 5	24	48.0	7	14.0
6-10	22	44.0	14	28.0
11-15	4	8.0	6	12.0
16-20	0	0.0	10	20.0
> 20	0	0.0	13	26.0
	(Min=2, Max=13, M=7.5, SD=5.3)		(Min=5, Max=29, M=17.0, SD=6.3)	
การปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนา*				
ร่วมกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา	45	40.6	31	34.4
ทำบุญตักบาตรในตอนเช้า	35	31.5	40	44.5
ร่วมกิจกรรมทางศาสนาของโรงพยาบาล	22	19.8	11	12.3
นั่งสมาธิ	9	8.1	8	8.8
การได้รับความรู้ทางศาสนา*				
การอ่านหนังสือ	43	31.6	45	31.7
การดูโทรทัศน์/ซีดี/อินเทอร์เน็ต	35	25.8	37	26.1
การฟังบรรยายจากวิทยากร/ผู้รู้	19	13.9	20	14.1
การพูดคุยกับบุคคลในครอบครัว	17	12.5	21	14.8

*ตอบมากกว่า 1 คำตอบ

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	หัวหน้าหอผู้ป่วย		พยาบาลประจำการ	
	(n ₁ =50)		(n ₂ =50)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน	12	8.8	8	5.6
การเรียนรู้ในห้องเรียน	10	7.4	11	7.7

*ตอบมากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง 1 พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งหมดเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.0 และสถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 76.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 50 ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมมากที่สุดร้อยละ 28.0 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่เกิน 5 ปี มากที่สุดร้อยละ 48.0 กิจกรรมทางศาสนาที่เข้าร่วมมากที่สุด คือ การเข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาคิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือการทำบุญตักบาตรร้อยละ 31.5 ส่วนแหล่งความรู้ที่ได้รับมากที่สุด คือจากการอ่านหนังสือร้อยละ 31.6 รองลงมาคือการดูโทรทัศน์/ซีดี/อินเทอร์เน็ต และฟังบรรยายจากวิทยากร/ผู้รู้ร้อยละ 25.8 และ 13.9 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการทั้งหมดเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.0 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสโสดร้อยละ 62.0 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 82.0 ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 26.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการอยู่ในช่วง 6-10 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 28.0 กิจกรรมทางศาสนาที่เข้าร่วมมากที่สุด คือ การทำบุญตักบาตร รองลงมาคือการเข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 44.5, 34.4 และ 12.3 ตามลำดับ ส่วนแหล่งความรู้ทางศาสนาที่ได้รับ พบว่าส่วนใหญ่ได้จากการอ่านหนังสือ รองลงมาได้จากการดูโทรทัศน์/ซีดี/อินเทอร์เน็ต และจากการพูดคุยกับบุคคลในครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 31.7, 26.1 และ 14.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการตามลำดับ ดังนี้

1. การใช้หลักทานในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ จำนวนกลุ่มละ 50 ราย เกี่ยวกับการใช้หลักทานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64-100) ใช้หลักทานในการทำงาน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่ใช้หลักทานความถี่มากที่สุดในลักษณะที่เหมือนกัน คือ การแนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการมากที่สุด (ร้อยละ 92 และ 100 ตามลำดับ) และจำนวนความถี่ต่ำสุดในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในลักษณะของการให้อภัยเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 64) ส่วนพยาบาลประจำการที่ใช้หลักทานในลักษณะของการให้ของขวัญ ของฝากแก่ผู้บังคับบัญชา เพราะรู้สึกดีต่อกัน (ร้อยละ 64) (ตาราง 2)

ตาราง 2

จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนกตามการใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ (N=100)

การใช้หลักทานในการทำงาน	หัวหน้าหอผู้ป่วย		พยาบาลประจำการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา			
1. ให้ข้อมูล/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน	42	84.0	43	86.0
2. ให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน	38	76.0	32	64.0
3. ให้อภัยเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด	35	70.0	0	0.0

ตาราง 2 (ต่อ)

การใช้หลักทฤษฎีในการทำงาน	หัวหน้า		พยาบาล	
	หอผู้ป่วย		ประจำการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน				
1. ให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน	45	90.0	44	88.0
2. แลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์เพื่อพัฒนางาน	44	88.0	43	86.0
3. ให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน	40	80.0	42	84.0
4. ให้ของขวัญเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด	37	74.0	0	0.0
การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา				
1. สอน/ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน	43	86.0	0	0.0
2. ยกย่อง ชมเชย/ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน	42	84.0	40	80.0
3. ให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน	0	0.0	42	84.0
การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ				
1. แนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ	46	92.0	50	100.0
2. บริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการที่ขาดแคลน	40	80.0	39	78.0
3. เสริมสร้างกำลังใจผู้ใช้บริการให้สามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย	0	0.0	46	82.0

รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้หลักทฤษฎีในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1.1 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาที่สอดคล้องกัน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การให้ข้อมูล/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน และให้ของขวัญ ของฝากเพราะรู้สึกดีต่อกัน นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วย

ยังให้ข้อมูลแตกต่างจากพยาบาลประจำการเกี่ยวกับการใช้หลักทฤษฎีในลักษณะของการให้อภัยเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสมดังนี้

1.1.1 ให้ข้อมูล/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 43 ราย (ร้อยละ 86) และพยาบาลประจำการ 42 ราย (ร้อยละ 84) ได้บอกเล่าถึงการให้ในลักษณะของการเสนอข้อมูล/ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน ดังตัวอย่างคำบอกเล่าต่อไปนี้

“...เหตุการณ์ต่างๆ อุบัติการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหอผู้ป่วย ทั้งอัตราการติดเชื้อ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการปฏิบัติหน้าที่ภายในหอผู้ป่วย...ข้อมูลทั้งหมด เหล่านี้ที่ต้องเสนอให้หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลรับทราบ...ให้หัวหน้าใช้ประกอบการตัดสินใจ การวางแผนงานภายในฝ่ายการ...เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายการ...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 2

“...ในการประชุม เพื่อร่วมจัดทำแผนการปฏิบัติงาน หรือ โครงการต่างๆ ในหน่วยงาน...ที่เขาขอความคิดเห็นในงานที่เรารับผิดชอบอยู่...เราก็ให้พี่เขา เราเสนอความคิดเห็นเสนอแนะ แนวทางในการปฏิบัติที่เราเห็นว่าเหมาะสม...จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารของพี่เขา...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 9

“...เมื่อหัวหน้างาน โยบายของหน่วยงานลงมามอบหมายให้เราทำงาน...แนวการทำงานบางอย่างเราเห็นว่าไม่เหมาะกับงานที่เราปฏิบัติอยู่...เราก็เสนอความคิดเห็นเสนอแนะ แนวทางการทำงานที่เราเห็นว่าเหมาะกับงานของเราแก่หัวหน้า...”

พยาบาลประจำการคนที่ 13

“...เป็นหน้าที่ของพวกเราที่ต้องรายงานความคืบหน้าในงานที่รับผิดชอบ ข้อมูล ปัญหา อุบัติการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหอผู้ป่วยให้หัวหน้าได้รับรู้...หัวหน้าจะได้นำข้อมูลที่ได้ออกมาวางแผนการดำเนินงาน แก้ปัญหาภายในองค์กรได้ตรงจุด...”

พยาบาลประจำการคนที่ 16

1.1.2 ให้ของขวัญ ของฝากเพราะรู้สึกดีต่อกัน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 38 ราย (ร้อยละ 72) และพยาบาลประจำการ 32 ราย (ร้อยละ 64) ได้บอกเล่าถึงการให้ของขวัญ ของฝากที่เกิดจากการมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในลักษณะของการให้สิ่งของในโอกาส/เทศกาล/วันพิเศษต่างๆ ให้สิ่งของเพื่อแสดงความยินดีต่อความสำเร็จ และให้สิ่งของเพื่อเป็นของฝาก เมื่อกลับมาจากท่องเที่ยว หรือไปประชุมมา ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เพื่อเป็นการแสดงความยินดีกับหัวหน้า...เมื่อหัวหน้าประสบความสำเร็จในงาน...เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง...พวกเราก็จะมีสิ่งของ อาจเป็นช่อดอกไม้ กรอบรูป หรืออย่างอื่น...เป็นของขวัญให้หัวหน้า...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 32

“...เพราะความรู้สึกที่ดีต่อกัน เมื่อ ไปเที่ยว/ไปประชุมเราก็จะมีของมาฝาก...ขนม ของที่ระลึกเป็นของฝาก...ให้ไม่ได้คิดหรือหวังอะไร แต่เป็นความรู้สึกดีๆ ที่มีต่อกัน ก็เลยให้ของฝากหัวหน้า...”

หัวหน้าผู้ป่วยคนที่ 6

“...ด้วยความสนิทสนม ความรู้สึกดีๆที่มีกับหัวหน้า...เมื่อถึงโอกาส เทศกาลพิเศษต่างๆ...วันปีใหม่ วันเกิด...มีของขวัญเล็กๆ น้อยๆ ให้กับหัวหน้า...ให้เพราะความรู้สึกดีๆ ที่มีต่อกัน ไม่ใช่เพื่อประจบประแจง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 15

“...หัวหน้าเขาเก่ง นี่ก็ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหัวหน้าทีมด้านประกันคุณภาพ ได้รับการคัดเลือกเป็นพยาบาลดีเด่นของโรงพยาบาล...พวกเราก็จะมีของขวัญร่วมแสดงความยินดีกับพี่เขา ...เขาได้มีกำลังในการทำงานต่อไป...”

พยาบาลประจำการคนที่ 23

1.1.3 ให้ของขวัญผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสม

หัวหน้าหอผู้ป่วย 35 ราย (ร้อยละ 70) ได้บอกเล่าถึงการให้ของขวัญผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสม ในลักษณะของการอะลุ่มอล่วย การปล่อยวาง เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีในการทำงานร่วมกัน ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...คนทำงานทุกคนมีโอกาสทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาบางครั้งก็พลาดได้เหมือนกัน คนที่ทำความดีไม่ได้รับการพิจารณา คนที่ประจบประแจงได้รับการพิจารณา...แต่เราก็คิดว่าช่างเถอะ แต่ละคนยังมีโอกาสพลาดได้กันทั้งนั้น อันไหนที่ไม่รุนแรงมากก็ต้องให้อภัยกัน ยึดมั่น ถือมั่นมากเกินไปก็เครียดนะ...ให้อภัยกัน จะได้ทำงานด้วยกันได้...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 16

“...ผู้บังคับบัญชาบางครั้งใช้อารมณ์เหมือนกัน ไม่ฟังคำอธิบายอะไรเลย...ช่างเถอะปล่อยให้เสียบ้าง...เราก็ต้องให้อภัยเขา บางที่เขาคงยุ่ง เหนื่อย ปล่อยให้เสียบ้าง เราจะได้ไม่เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ทำงานด้วยกันจะได้ไม่ต้องลำบากใจกัน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 11

1.2 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลจากการศึกษาพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานที่สอดคล้องกันใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย การให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน แลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์เพื่อพัฒนางาน ให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากพยาบาลประจำการเกี่ยวกับการให้โอกาสในการแก้ไข/ปรับปรุงตนเองเมื่อทำงานผิดพลาด ดังนี้

1.2.1 ให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 45 ราย (ร้อยละ 90) และพยาบาลประจำการ 44 ราย (ร้อยละ 88) ได้บอกเล่าถึงการให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน ในลักษณะของการปลอบใจ ให้เขาได้ระบาย และการให้แง่คิดในทางบวก ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...เพื่อนมีปัญหาในการทำงาน รู้สึกท้อแท้ เบื่อ เซ็ง ทำงานไม่ได้ ...เราช่วยปลอบใจ ให้กำลังใจ...บอกเพื่อนว่าทุกคนเจอปัญหาเหมือนกัน ไม่เป็นไร เดี่ยวมันก็จะค่อยๆ คลี่คลายไปในทางที่ดีนะ คนอื่นทำได้ เราก็ต้องทำให้ได้นะ...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 17

“...ยุคนี้ระบบการทำงานเปลี่ยนแปลงเยอะ...เพื่อนที่บางคนเขาท้อ ปรับตัวไม่ได้กับระบบการทำงานแบบนี้ เขาจึงขอลาออกจากการเป็นหัวหน้าวอร์ด...พี่ให้กำลังใจเขา...คน

อื่นเขาก็เจอปัญหาในการทำงานเหมือนกันทุกคน แต่เขาก็สามารถผ่านไปได้ ทดลองทำไปก่อนดีไหม อาจไม่น่ากลัวอย่างที่คิด ทำได้น่า...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 23

“...เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน...รู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่ายกับการทำงาน...เราต้องให้กำลังใจเขา ไม่ทอดทิ้งเขา อยู่เป็นเพื่อนเขา...รับฟังปัญหาของเขา ปล่อยให้เพื่อนเขาได้ระบายความยุ่งยากลำบากใจของเขา...เพื่อนเขาจะได้คลายความอัดอัด ลำบากใจ เขาจะรู้สึกดีขึ้น...”

พยาบาลประจำการคนที่ 17

“...ระบบการทำงานเดี๋ยวนี้อันเปลี่ยนแปลงเยอะ...แต่แต่ละคนจะเครียดกับการทำงาน กังวลใจว่าทำงานไม่ถูก...เราให้กำลังใจเพื่อนที่ทำงาน... คนอื่นเขาก็เจอปัญหาเหมือนกับเรานั้นแหละ... เพื่อนทำได้ เราก็ต้องทำได้น่า...”

พยาบาลประจำการคนที่ 22

1.2.2 แลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์เพื่อพัฒนางาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 44 ราย (ร้อยละ 88) และพยาบาลประจำการ 43 ราย (ร้อยละ 86) ได้บอกเล่าถึงการแลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน ในลักษณะของการร่วมวิเคราะห์ปัญหา เพื่อวางแผนการทำงาน และร่วมพัฒนางานให้เป็นที่ไปในแนวทางเดียวกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่าต่อไปนี้

“...กับเพื่อนร่วมงาน การให้ความรู้จะเป็นในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันเสียมากกว่า...ใครเก่ง ใครชำนาญด้านไหน ร่วมกันแชร์ความรู้ แชร์ข้อมูล และประสบการณ์...เพื่อร่วมพัฒนางานด้วยกัน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 29

“...เดี๋ยวนี้นี้เขาเน้นการทำงานเป็นทีม พ็อยู่เวิร์ดหลังคลอด ซึ่งจะมีประชุมร่วมของแผนกทุกเดือน แต่ละเวิร์ดนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยากของระบบการทำงาน

มาร่วมถกปัญหากัน... หัวหน้าเวิร์คจะแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน...เพื่อปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน ให้เกิดความสะดวก และคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 4

“...ที่เวิร์คเมื่อพยาบาลคนใด ไปอบรม/ประชุมก็ต้องนำความรู้ที่ได้รับมา ถ่ายทอดให้แก่เพื่อนๆ ในที่ทำงาน...เพื่อให้เพื่อนๆ ที่ทำงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาแก้ไข/ปรับปรุงการทำงานของตนเองต่อไป...”

พยาบาลประจำการคนที่ 26

“...งานของเราเป็นงานที่ต้องมีความต่อเนื่อง...เมื่อปรับเปลี่ยนเวรการทำงาน... เราจึงต้องมีการส่งต่อข้อมูลต่างๆแก่เพื่อนร่วมงาน...ข้อมูลของคนไข้ ข้อมูลปัญหา/อุปสรรค ข้อมูล ผลการทำงาน...เพื่อเพื่อนร่วมงานสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ และวางแผน การทำงานต่อไปได้...”

พยาบาลประจำการคนที่ 33

1.2.3 ให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 40 ราย (ร้อยละ 80) และพยาบาลประจำการ 42 ราย (ร้อยละ 84) ได้ได้บอกเล่าถึงการให้ของขวัญ/ของฝากตามโอกาส ในลักษณะของการให้สิ่งของเพื่อเป็นของขวัญ ในโอกาส/เทศกาลพิเศษต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันเกิด และการให้ของฝากเมื่อไปเที่ยว หรือไป ประชุม ดังตัวอย่างคำบอกเล่า ดังนี้

“...ด้วยความสนิทสนม ความรู้สึกที่ดีต่อกัน เมื่อไปเที่ยว ไปประชุมหรือไป ไหนมากจะมีของเล็กๆ น้อยๆ...เป็นขนม ผักพั่นคอ หรือของกิ๊ฟช้อปเล็กๆ น้อยๆ...คิดไม่ คิดมือเป็น ของฝากเพื่อนๆ ที่ทำงาน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 15

“...เมื่อเพื่อนที่ทำงานร่วมกัน ได้รับการปรับเลื่อนขั้นพิเศษ ได้รับการยกย่อง ในการทำความดี...ก็จะมีสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ ให้เพื่อน... เพื่อร่วมแสดงความยินดีให้กับเพื่อน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 23

“...ด้วยความสนิทสนม ความรู้สึกที่ดี เมื่อไปเที่ยว ไปประชุมก็จะมีสิ่งของ เล็กๆ น้อยๆ...เป็นขนม ผักแพ้ว หรือของกิ๊ฟช้อป...ติดไม้ ติดมือเป็นของฝากเพื่อนๆ ที่ทำงาน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 7

“...เมื่อเพื่อนที่ทำงานด้วยกันได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง...เราก็จะมี สิ่งของเล็กๆ น้อยๆ...ช็อคโกแลต คุกกี้...เพื่อร่วมแสดงความยินดี และเป็นกำลังใจเพื่อนๆ ในการทำงาน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 12

1.2.4 ให้อภัยเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสม

หัวหน้าหอผู้ป่วย 37 ราย (ร้อยละ 74) ได้บอกเล่าถึงการให้อภัยเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสมในลักษณะของการคิดเชิงบวกเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีโอกาสปรับปรุงตนเองและสามารถทำงานร่วมกันต่อไปได้ ดังตัวอย่างคำบอกเล่าต่อไปนี้

“...ในการทำงาน แต่ละคนย่อมมีโอกาสทำงานผิดพลาดได้...ถ้าความผิดพลาด นั้น ไม่ได้เกิดจากความตั้งใจ หรือเจตนาที่จะให้เกิด...เราก็ต้องให้อภัย ...ให้อภัยเพื่อน เพื่อนเขาจะได้ มีโอกาสปรับปรุงตัวเอง...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 27

“...ในการทำงานร่วมกันย่อมมีโอกาสกระทบกระทั่งกันอยู่แล้ว...พูดจาไม่ เข้าหู พูดจาไม่สุภาพ ดำเนินเราต่อหน้าคนอื่น...แต่เราก็ต้องปล่อยๆ ไปบ้าง ช่างมันเถอะ อกภัยให้เขา ...จะได้ไม่ผิดใจกัน ทำงานร่วมกันต่อไปได้อีก...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 42

1.3 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทานในการปฏิบัติ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่สอดคล้องกันใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วยการสอน/ให้ข้อมูลเพื่อ พัฒนาศักยภาพการทำงาน และยกย่อง ชมเชย หรือให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน ดัง คำสัมภาษณ์ ดังนี้

1.3.1 สอน/ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 43 ราย (ร้อยละ 86) และพยาบาลประจำการ 40 ราย (ร้อยละ 80) ได้บอกเล่าถึงการสอน/ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน ในลักษณะของการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร การถ่ายทอดความรู้ วิทยาการใหม่ๆ แนวนโยบาย หรือแนวทางการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการสอนแนะการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ดังคำสัมภาษณ์ดังนี้

“...บางครั้งน้องเขาไม่มีประสบการณ์ ทำงานไม่ถูก เราในฐานะที่มีประสบการณ์ มีความรู้ในงานมากกว่า...ให้คำแนะนำ คำปรึกษา สอนแนะการทำงานแก่น้องๆ น้องๆ เขาจะได้เก่งขึ้น ทำงานได้อย่างถูกต้อง...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 7

“...เมื่อพี่ไปอบรม ประชุมวิชาการรับรู้นโยบาย แนวปฏิบัติ หรือวิทยาการใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงาน แนวโน้มอุบัติการณ์ต่างๆของโรงพยาบาล...ที่นำมาถ่ายทอดให้กับน้องๆ เขารับรู้...เพื่อจะได้ร่วมกันพัฒนางาน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 24

“...เดี๋ยวนี้ระบบการทำงานปรับเปลี่ยนตลอดเวลา...ระบบการส่งใบปรึกษา ระหว่างแผนก การส่งตรวจต่างๆ...เราต้องแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้น้องเขารับทราบ เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 4

“...บ่อยครั้งที่เราพบว่าคนงานแพร่เชื้อโรคโดยไม่ตั้งใจ...การขนถ่ายขยะติดเชื้อที่ไม่ถูกต้อง...เราต้องให้ความรู้ให้น้องเขา อธิบาย บอกเล่าถึงขั้นตอน การปฏิบัติที่ถูกต้องให้กับน้องเขา...ป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นทั้งกับตัวเขาเองและแพร่เชื้อโรคไปสู่คนอื่น...”

พยาบาลประจำการคนที่ 12

1.3.2 ยกย่อง ชมเชย/ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 42 ราย (ร้อยละ 84) และพยาบาลประจำการ 40 ราย (ร้อยละ 80) ได้บอกเล่าถึงการยกย่อง ชมเชย หรือให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน ในลักษณะของการ โปสยกย่อง ชมเชยในอินทราเน็ตของโรงพยาบาล แจ้งให้ผู้อื่นได้รับทราบในการประชุม

ใหญ่ของโรงพยาบาล หรือมอบรางวัลตอบแทนในการประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ความรับผิดชอบ
ในงานที่ได้รับมอบหมาย หรือสร้างสรรค์ผลงานที่ดี ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...วอร์ดที่มีโครงการทำดีมีดาว เพื่อนๆ ในที่ทำงานเขาจะเป็นคนโหวต
กันเอง ใครที่ทำงานดี ทำความดี มีน้ำใจกับเพื่อนๆ ได้รับการโหวตก็ได้รับการติดดาวไว้บนบอร์ด
ของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกย่อง ชมเชยในความดีของน้องเขา...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 21

“...น้องพี่เข่าเก่ง นี้เขาเพิ่งได้รับรางวัลในเรื่องของการทำความสะอาดพื้นที่ของ
โรงพยาบาล พี่เลยเอาไปโพสต์ใน Intranet ของโรงพยาบาลเป็นการยกย่อง ชมเชยเขา และให้ผู้อื่น
ได้รับรู้ด้วยว่าเขาเก่ง...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 29

“...ที่วอร์ดจะมีโครงการติดดาวแก่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานดีมีผลงาน...คนที่ได้รับ
การโหวต จะได้รับการยกย่อง ติดบอร์ดให้ทุกคนในหน่วยงานรับรู้...เพื่อเป็นกำลังใจแก่คนที่ทำ
ความดี และสร้างสรรค์ผลงานดีๆออกมา...”

พยาบาลประจำการคนที่ 15

“...เมื่อน้องเข่าเก่ง ทำงานดี รับผิดชอบงาน สร้างงานใหม่ๆออกมาเราก็ชมเชย
บอกกล่าวให้คนอื่นรวมทั้งหัวหน้าได้รับรู้ด้วย...น้องเขาจะารู้สึกดี มีกำลังใจในการทำงาน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 23

1.3.3 ให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน

พยาบาลประจำการ 42 ราย (ร้อยละ 84) ได้บอกเล่าถึงการให้ของขวัญ ของฝาก
หรือรางวัลตามโอกาสเหมาะสมต่างๆ ในลักษณะของการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่างๆ วันเกิด
วันปีใหม่ ผู้ได้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จในงานได้รับเลื่อนขั้นพิเศษ รับตำแหน่งใหม่ หรือให้
ของฝากเมื่อไปเที่ยว ประชุมมา หรือให้รางวัลเป็นสินน้ำใจเพื่อตอบแทนในการทำความดี ความรับผิดชอบ
ในงานที่ได้รับมอบหมาย ตอบแทนการช่วยเหลืองานนอกเหนือหน้าที่ของผู้ได้บังคับบัญชา หรือ
สร้างสรรค์ผลงานดีๆออกมา ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...บ่อยครั้งที่น้องเขามีน้ำใจช่วยเหลืองานเรา ทั้งๆที่ไม่ใช่งานในหน้าที่รับผิดชอบของน้องเขา...ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล ยื่นเอกสารต่างๆ...เราจะมีสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ เพื่อเป็นการตอบแทนความมีน้ำใจของน้องๆ เขา...”

พยาบาลประจำการคนที่ 13

“...ความรู้สึกดีๆ ที่มีกับน้องเขาเมื่อถึงวันสำคัญ หรือ โอกาสพิเศษๆ ของน้องเขา เราก็มียของขวัญให้กับน้องเขา...วันเกิด วันขึ้นบ้านใหม่...”

พยาบาลประจำการคนที่ 23

1.4 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการได้บอกเล่าถึงการให้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกันใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การแนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ และบริจาคเสื้อผ้า/เงินทองแก่ผู้รับบริการที่ขาดแคลน นอกจากนี้พยาบาลประจำการยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างกำลังใจเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย

1.4.1 แนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ

หัวหน้าหอผู้ป่วย 46 ราย (ร้อยละ 92) และพยาบาลประจำการ 50 ราย (ร้อยละ 100) ได้บอกเล่าถึงการแนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ ในลักษณะของการให้ความรู้และข้อมูลทั้งเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ ขั้นตอนการรับบริการ แหล่งประโยชน์ การปฏิบัติตัวที่เหมาะสม สภาวะความเจ็บป่วย ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ผู้ป่วยและญาติเข้ามารับการรักษา โรงพยาบาลเป็นสิ่งที่เขาเข้ามา พวกเขาไม่รู้หรือกว่าตึกไหนอยู่ไหน อาคารนี้ไปอย่างไร เราต้องให้ข้อมูลเขา... ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ว่าอยู่ส่วนไหน อย่างไร...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 9

“...เพื่อประโยชน์ของคนไข้...เมื่อคนไข้กลับไปอยู่บ้านเราต้องให้ความรู้ และข้อมูลแก่คนไข้และญาติ...เมื่อกลับไปอยู่บ้านเกิดอาการฉุกเฉินต้องไปรับการรักษาที่ไหน

ติดต่อใคร หรือโทรมาสอบถามการแก้ปัญหาเกี่ยวกับพยาบาลที่ตึกเบอร์อะไร...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 32

“...ผู้ป่วยและญาติเมื่อเข้ามาในโรงพยาบาล...พวกเขาจะไม่รู้เลยว่าที่ไหนเป็นตึก/อาคารอะไร เราต้องให้ข้อมูลพวกเขา...ข้อมูลเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ว่าอยู่ส่วนไหน ที่ไหนอย่างไร แพทย์เจ้าของไข้เป็น จะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง ติดต่อกับใครบ้าง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 11

“...คนไข้บางครั้งถึงเราจะให้ความรู้แก่เขาแล้ว เมื่อลงมือทำจริงๆ เขาก็ทำไม่ได้...ล้างไตทางหน้าท้อง ตัดถุง colostomy...เราต้องให้คำแนะนำ สอนแนะเขา ทำให้เขาดู...เพื่อให้เขาสามารถทำได้ถูกต้อง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 27

1.4.2 บริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการที่ขาดแคลน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 40 ราย (ร้อยละ 80) และพยาบาลประจำการ 39 ราย (ร้อยละ 78) ได้บอกเล่าถึงการบริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการที่ขาดแคลน ในลักษณะของการบริจาคเสื้อผ้า เงิน เครื่องใช้สอยต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้บริการดังกล่าว ดังนี้

“...คนไข้ที่อยู่ต่างจังหวัด บางคนไม่มีญาติ หมอให้กลับบ้าน...ไม่มีเสื้อผ้าที่จะใส่กลับบ้าน...ที่จะจัดหาเสื้อผ้าให้...เพื่อใส่กลับบ้าน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 11

“...คนไข้บางคน หมอให้กลับบ้านได้ บ้านอยู่ไกล ยากจน ไม่มีเงินค่ารถกลับบ้าน...ให้เงินจ่ายค่ารถกลับบ้าน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 17

“...คนไข้บางคนเมื่อหมอให้กลับบ้าน...ไม่มีญาติ ไม่มีเสื้อผ้าที่จะใส่กลับบ้าน...เราบริจาคเสื้อผ้าให้เขาใส่กลับบ้าน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 15

“...คนไข้บางคน หมอให้กลับบ้านได้ บ้านอยู่ไกล ยากจน ไม่มีเงินค่ารถกลับบ้าน พวกเรารวบรวมเงิน...ให้เป็นค่าเดินทาง ค่ารถกลับบ้าน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 27

1.4.3 เสริมสร้างกำลังใจผู้ใช้บริการให้สามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย

พยาบาลประจำการ 46 ราย (ร้อยละ 92) ได้บอกเล่าถึงการเสริมสร้างกำลังใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย ในลักษณะของการยกย่อง ชมเชยเมื่อผู้ใช้บริการสามารถฟันฝ่าปัญหา อุปสรรคในการรับบริการ ความสามารถในการปรับ/เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ยกย่องให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใช้บริการรายอื่นๆ และการปรับเปลี่ยนความคิด มุมมองให้ผู้ใช้บริการมองโลกในแง่บวก ดังตัวอย่างคำบอกเล่าต่อไปนี้

“...เมื่อคนไข้รับรู้ว่าคุณป่วยเป็นมะเร็งแล้ว กังวล เครียด...เราต้องให้กำลังใจ ปลอบโยน ให้มองในแง่บวก...คืนที่เราพบตั้งแต่ในระยะแรกๆ ทำให้เราสามารถรักษาได้หายขาด...คุณนี้วิทยากรทันสมัย เป็นแก่นี่รักษาให้หายขาดได้...”

พยาบาลประจำการคนที่ 5

“...เมื่อคนไข้ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล...เราก็ต้องยกย่องชมเชย ...บอกเล่าให้คนไข้รายอื่นรับรู้ ใช้เป็นตัวอย่างให้กับคนไข้รายอื่นๆ...เขาจะรู้สึกดี มีกำลังใจทำต่อ และทำตัวให้ดีเพื่อเป็นแบบอย่างแก่คนอื่น...”

พยาบาลประจำการคนที่ 14

2. การใช้หลักปียวาจาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ จำนวนกลุ่มละ 50 ราย ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78-100) ใช้หลักปียวาจาในการทำงาน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักปียวาจาในลักษณะของการพูดจาเป็นกันเอง กับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่น (ร้อยละ 90) ความถี่สูงสุด และพูดจาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง (ร้อยละ 78) จำนวนความถี่ต่ำสุด สำหรับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการพบว่า พยาบาลประจำการใช้หลักปียวาจาความถี่สูงสุด (ร้อยละ 100) ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการพูดจาเป็นทางการและให้เกียรติในฐานะที่เป็นหัวหน้า

และการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของการสื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง และจำนวนความถี่ที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 92) คือ การใช้ปียวจาต่อผู้ได้บังคับบัญชา ในลักษณะของการพูดเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานและการใช้ปียวจาต่อผู้ใช้บริการ ในลักษณะของการพูดจา โน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย หรือสิ้นหวัง นอกจากนี้ ยังพบว่า มีการใช้หลักปียวจาในบางลักษณะในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย แต่ไม่พบว่ามีการใช้ในการทำงานของพยาบาลประจำการ เช่น การพูดกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจเมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน การแนะนำ/บอกกล่าวแทนการสั่งการ หรือตำหนิ และบางลักษณะที่พบในการทำงานของพยาบาลประจำการ แต่ไม่พบว่ามีใช้ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่น พูดจาเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา (ตาราง 3) ดังรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3

จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนกตามการใช้หลักปียวจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ (N=100)

การใช้หลักปียวจาในการทำงาน	หัวหน้าหอผู้ป่วย		พยาบาลประจำการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้หลักปียวจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา				
1. พูดจาเป็นทางการและให้เกียรติในฐานะที่เป็นหัวหน้า	42	84.0	50	100.0
การใช้หลักปียวจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน				
1. สื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง	44	88.0	50	100.0
2. พูดจากระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจเมื่อเพื่อนร่วมงานท้อแท้/เบื่อหน่ายการทำงาน	42	84.0	0	0.0
การใช้หลักปียวจาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา				
1. พูดจาชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงาน	41	82.0	47	94.0
2. แนะนำ/บอกกล่าวแทนการสั่งการ/ตำหนิ	42	84.0	0	0.0
3. พูดจาเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา	0	0.0	46	92.0

ตาราง 3 (ต่อ)

การใช้หลักปียวาจาในการทำงาน	หัวหน้าหอผู้ป่วย		พยาบาลประจำการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ				
1. พุดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่น	45	90.0	48	96.0
2. พุดจาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ลึนหวัง	39	78.0	46	92.0

รายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ พบว่ามีการใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ดังนี้

2.1 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาที่สอดคล้องกันในลักษณะของการพุดจาเป็นทางการและให้เกียรติในฐานะที่เป็นหัวหน้า ดังนี้

2.1.1 พุดจาเป็นทางการและให้เกียรติในฐานะที่เป็นหัวหน้า

หัวหน้าหอผู้ป่วย 42 ราย (ร้อยละ 84) และพยาบาลประจำการ 50 ราย (ร้อยละ 100) ได้บอกเล่าถึงการพุดจาเป็นทางการและให้เกียรติในฐานะที่เป็นหัวหน้า ในลักษณะของการสื่อสารที่เป็นทางการ พุดจาอ่อนน้อมถ่อมตน พุดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...กับหัวหน้า พุดจาต้องมีสัมมาคารวะ เราเป็นผู้ย่อย เขาเป็นผู้ใหญ่ พุดจาต้องให้เกียรติ... ไม่พุดจาท้าราว กระทบ โศกฮาก... พุดจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล ไม่พุดจาแข็งกระด้าง มะนาวไม่มีน้ำ พุดจามีหางเสียง...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 18

“...สังคมไทยเราต้องเคารพ ให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า กับผู้บังคับบัญชา เราเป็นผู้ย่อยต้องเคารพ อ่อนน้อมถ่อมตนกับผู้ใหญ่... พุดจากับผู้บังคับบัญชา ต้องพุดด้วยถ้อยคำสุภาพ น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 29

“...พูดจากับผู้บังคับบัญชา...เลือกใช้ให้เหมาะกับโอกาส...ถึงจะสนิทสนมกันแต่ในเวลางานต้องพูดจาให้เกียรติ...พูดจาเป็นการเป็นงาน ไม่พูดจาล้อเล่นหัวหน้า...นอกเวลางานพูดเล่น พูดหยอกล้อได้ตามปกติ...”

พยาบาลประจำการคนที่ 8

“...พูดจากับหัวหน้าต้องให้เกียรติ...จะพูดจะจาต้องไว้หน้าไม่พูดจาสอดแทรก พูดจาทำให้หัวหน้ารู้สึกเสียหน้า เอาเรื่องที่ไม่ดีของหัวหน้ามาพูดกับคนอื่น หรือพูดจาหยาบคายกับหัวหน้า...”

พยาบาลประจำการคนที่ 23

2.2 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่เหมือนกัน คือ สื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง และพบว่ามีการใช้ปิยวาจาในลักษณะของการพูดกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจเมื่อเพื่อนร่วมงานท้อแท้เบื่อหน่ายการทำงาน ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย แต่ไม่พบในการทำงานของพยาบาลประจำการ ดังนี้

2.2.1 สื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง

หัวหน้าหอผู้ป่วย 44 ราย (ร้อยละ 88) และพยาบาลประจำการ 50 ราย (ร้อยละ 100) ได้บอกเล่าถึงการสื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง ในลักษณะของการพูดจาด้วยภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ซึ่งอาจใช้ภาษาท้องถิ่น ภาษาที่ใช้ภายในกลุ่มในการสื่อสาร พูดจาไม่เป็นทางการ พูดตรงๆ ไม่อ้อมค้อม ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...ในกลุ่มหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยกัน ด้วยความที่เราสนิทสนมกัน เป็นเพื่อนๆกัน เวลาพูดคุยกัน จึงมีการพูดจาแซวกันเล่น พูดจาหยอกล้อ พูดจาในแนวตลกกันเสียเป็นส่วนใหญ่... ในเรื่องงานบางครั้งก็พูดจากันในลักษณะที่ไม่เป็นทางการเสียมากกว่า...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 17

“...ความที่ทำงานด้วยกันบ่อย สนิทสนมกัน รู้บุคลิกของแต่ละคน...พูดจากันจึงไม่ต้องมากเรื่อง ต้องการอะไรก็บอกกันตรงๆไปเลย ไม่ต้องมีชั้นตอนพิธีรีตองมากนัก ขอ

ความช่วยเหลือจากเพื่อนก็บอกตรงๆไปเลย...ตัวเองช่วยให้น้องของตัวเองมาช่วยสอนน้องเราทำ แพลต Burn (แพลตฟอร์มใหม่) ให้หน่อยซิ...โทรบอกได้เลยไม่ต้องรายงานไปตามขั้นตอน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 27

“...กับเพื่อนร่วมงาน ด้วยความสนิทสนม ส่วนมากจึงพูดจากันแบบไม่มีพิธีรีตองมากนัก พูดจาเป็นกันเอง ใช้ศัพท์ที่สามารถเข้าใจกันได้ง่าย...ภาษาท้องถิ่น ศัพท์เฉพาะที่ใช้กันในกลุ่มในการสื่อสาร...”

พยาบาลประจำการคนที่ 7

“...กับเพื่อนร่วมงาน ด้วยความที่ทำงานร่วมกันบ่อย สนิทสนมกัน...จะรู้ว่าใครเป็นคนอย่างไร ทำให้รู้ว่าจะเลือกใช้การพูดแบบไหนกับใคร...บางคนพูดตรงๆ ได้เลย บางคนต้องพูดเสียงค่อยๆ ไม่พูดเสียงดัง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 15

2.2.2 พูดกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจเมื่อเพื่อนร่วมงานท้อแท้/เบื่อหน่ายการทำงาน
หัวหน้าหอผู้ป่วย 42 ราย (ร้อยละ 84) ได้บอกเล่าถึงการพูดกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน ในลักษณะของการพูดจาปลอบโยน พูดให้แง่คิด พูดเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนมุมมอง หรือพูดให้มองโลกในแง่ดี ดังตัวอย่างคำบอกเล่าดังนี้

“...เมื่อเพื่อนทำงานไม่ได้เป็นไปตามที่เขาต้องการ เขามีอาการท้อแท้เหนื่อย เบื่อหน่ายไม่อยากทำงานต่อ...เราพูดปลอบใจเขา พูดจาท้ากำลังใจเขา...คนอื่นทำได้เราก็ต้องทำได้สิ...ให้เขาฮึดสู้ใหม่ พูดจากระตุ้นเพื่อให้เพื่อนได้มีแรงทำงานต่อ...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 7

“...การเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ ทำให้แต่ละคนรู้สึกเครียดกับการเปลี่ยนแปลง อยากจะลาออกบ้าง ไม่ทำแล้วบ้าง...เราก็ต้องพูดให้กำลังใจเขา...อย่าเพิ่งท้อ ลองทำดูก่อนไหม มันอาจจะไม่ยากอย่างที่เรากลัว หรือกังวลก็ได้...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 15

2.3 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติและพยาบาลประจำการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่สอดคล้องกันในลักษณะการพูดชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือทำงาน และให้ข้อมูลที่แตกต่างกันโดยหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติแนะนำ/บอกกล่าวแทนการสั่งการ/ตำหนิในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา ส่วนพยาบาลประจำการใช้การพูดเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

2.3.1 พูดชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงาน

หัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติ 41 ราย (ร้อยละ 84) และพยาบาลประจำการ 47 ราย (ร้อยละ 94) ได้บอกเล่าถึงการพูดชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงาน ในลักษณะของการยกตัวอย่างให้ดูเป็นตัวอย่าง การเปรียบเทียบการทำงานกับแผนกอื่น การอธิบายถึงผลดี ผลเสียของการกระทำที่จะตามมาให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบ ใช้สติในการพูด ไม่พูดด้วยอารมณ์ อธิบายด้วยเหตุด้วยผลในการกระทำ ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...พูดกับน้องๆ เขา เราต้องพูดกับเขาดีๆ พูดกันด้วยเหตุด้วยผล ไม่พูดด้วยอารมณ์ ใจเย็นที่จะพูดด้วยกัน มีสติในการพูด... พูดกันด้วยเหตุด้วยผลทำให้เราเข้าใจตรงกัน ง่ายในการทำงานร่วมกัน... น้องๆ เขาก็ยินดีที่จะให้ความร่วมมือ...”

หัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติคนที่ 7

“...เวิร์ดพี่น้องเขาต้องทำงานหนัก น้องเขาจึงไม่ค่อยสนใจที่จะทำงานอื่นๆ นอกเหนือหน้าที่...งานใหม่ๆ เข้ามาพวกเขาจึงไม่ค่อยให้ความร่วมมือ... ที่ก็ต้องพูดชักจูง/โน้มน้าวให้พวกเขา... อธิบายให้เห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็น ผลดี ผลเสียของงานที่พวกน้องๆ เขาต้องทำ... เพื่อความร่วมมือในการทำงานด้วยกัน...”

หัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติคนที่ 21

“...กับน้องๆ ถึงแม้ว่าเขาจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ต่ำกว่าเรา เราก็ต้องให้เกียรติเขา อยากให้เขาร่วมมือ ช่วยเราทำงาน เราก็ต้องพูดดีๆ กับเขา... จะใช้ให้พี่น้องเขาทำงานให้... ใช้การบอกกล่าว ขอความช่วยเหลือแทนที่จะใช้อำนาจสั่งให้น้องทำงานให้... น้องมีสิ่งเลียดด้วยนะ มีส่งไปปรึกษาแผนกตาด้วยนะ... แทนที่จะใช้อำนาจสั่ง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 13

“...ทำงานด้วยกัน บ่อยครั้งที่ขัดแย้งกัน ความความที่ไม่ชัดเจน อธิบาย เหตุผลที่ทำลงไปให้น้องๆ เขารับรู้...การพูดกันด้วยเหตุด้วยผล ทำให้ง่ายในการทำงานร่วมกัน...เราทำอะไรลงไป เราสามารถบอก สามารถอธิบายเหตุผลที่เราทำได้...น้องเขาก็รู้สึกดีกับเรา ไว้วางใจ เรา ...ทำให้ทำงานร่วมกันได้อย่างสบายใจ...”

พยาบาลประจำการคนที่ 23

2.3.2 แนะนำ/บอกกล่าวแทนการสั่งการ/ตำหนิ

หัวหน้าหอผู้ป่วย 42 ราย (ร้อยละ 84) ได้บอกเล่าถึงการแนะนำ/บอกกล่าว แทนการสั่งการ/ตำหนิ ในลักษณะของการพูดขอความช่วยเหลือ พูดเพื่อบอกกล่าวให้ทราบ แทนการใช้อำนาจในการสั่งการ การแนะนำ สอนแนะ แทนการพูดจาตำหนิในการนิเทศงาน /ติดตามผลการทำงาน ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...ทำงานด้วยกันก็ต้องพูดจาดีๆ ต่อกัน จะใช้งานเขาก็ไม่ไปพูดจาตะคอก วางก้าม ใช้อำนาจบีบบังคับให้เขาทำ...พี่จะพูดในลักษณะขอความช่วยเหลือเมื่อต้องการให้น้องเขา ช่วยทำงานให้เสียมากกว่าสั่ง หรือบอกกล่าวให้เขารู้เสียมากกว่า...น้องช่วยส่งเลือดด้วยนะ น้องมีใบ ปริญญาระหว่างแผนกด้วยนะ ...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 23

“...เมื่อน้องเขาทำงานไม่เป็นไปตามที่เราต้องการ เราต้องอธิบาย แนะนำ สอนแนะ เสนอแนวทางให้เขาทำ...ทำอย่างนี้ดีไหม น้องเห็นว่าเป็นอย่างไร...แทนที่จะพูดตำหนิ คุด่า... เพราะมันจะทำให้รู้สึกดีทั้งสองฝ่าย...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 29

2.3.3 พูดจาเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

พยาบาลประจำการ 46 ราย (ร้อยละ 92) ได้บอกเล่าถึงการพูดจาเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของการพูดจาปลอบใจ พูดจาชักจูงโน้มน้าวเพื่อปรับเปลี่ยนมุมมอง การมองโลกในแง่ดี และการพูดให้แง่คิด ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ระบบการทำงานเดี๋ยวนี้อันเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา...น้องๆมักจะบ่นเบื้อลำบากใจในการทำงาน ทำไม่ได้ ทำไม่เป็น...เราต้องพูดให้กำลังใจน้องๆ เขา...อย่าเพิ่งกังวลไปเลย เมื่อรู้หลักการในการทำงาน เดียวก็ทำได้...”

พยาบาลประจำการคนที่ 8

“...ที่เวิร์คงานหนักมาก ทำให้น้องๆ เขารู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ เบื่อหน่ายกับปัญหาเดิมๆที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้...เราต้องพูดคุยให้กำลังใจ เราเหนื่อยแต่เราก็ยังดีที่มีงานทำ ดีกว่าคนอื่นที่ไม่มีงานทำ...งานของเรานอกจากทำงานเราได้ทำบุญให้กับคนที่ลำบากด้วย...”

พยาบาลประจำการคนที่ 21

2.4 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกันใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วยการพูดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่น และพูดจาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง ดังนี้

2.4.1 พูดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่น

หัวหน้าหอผู้ป่วย 45 ราย (ร้อยละ 90) และพยาบาลประจำการ 48 ราย (ร้อยละ 96) ได้บอกเล่าถึงการพูดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่น ในลักษณะของการใช้ภาษาที่ผู้ใช้บริการถนัดและสามารถเข้าใจได้ง่าย เช่น การใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสาร สร้างความคุ้นเคยและเป็นกันเอง ด้วยการใช้สรรพนามเรียกที่แสดงถึงความเป็นกันเอง เช่น เรียกคุณลุง คุณป้าแทนการเรียกคุณตามวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้นๆ ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...เพื่อสร้างความสนิทสนม เป็นกันเองกับคนไข้ บางครั้งก็มีบ้างที่พูดหยอกเล่น พูดแซวบ้าง หรือพูดภาษาท้องถิ่นกับคนไข้...ทำให้คนไข้เขากล้าที่พูด กล้าที่จะเล่าปัญหาของตนเองให้เราได้รับรู้มากขึ้น...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 12

“...ที่นี้พี่จะไม่เรียกคนไข้ว่าคุณ...คุณ...แต่จะเรียกลุง...ป้า...มากกว่า...เพราะสังคมที่นี้ยังนับถือความเป็นอาวุโสกันอยู่...เขารู้สึกเหมือนเราเป็นลูกหลานเขา...ทำให้เขารู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง เต็มใจที่จะให้เราให้การพยาบาล...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 17

“...ในการให้การพยาบาล การพูดคุยเป็นกันเอง ทักทายก่อน เรียกลุง เรียกป้าตามค่านิยมของที่นี่...การอธิบาย ชี้แจงด้วยเหตุด้วยผลในการกระทำที่เราทำให้เขา...ความเป็นกันเอง ความมีเหตุมีผลในการกระทำ...ทำให้คนไข้เขาเข้าใจในสิ่งที่เรากระทำ...เกิดความรู้สึก ความร่วมมือที่ดีต่อกัน และไม่เกิดความขัดแย้งในการให้บริการ...”

พยาบาลประจำการคนที่ 12

“...กับคนไข้ จะพูดคุยต้องดูสภาพของคนไข้ด้วย...ผู้สูงอายุ หูไม่ค่อยได้ยินก็อาจต้องใช้เสียงดังหน่อย...คนที่ไม่ถนัดใช้ภาษากลางในการสื่อสาร ถนัดใช้ภาษาถิ่น เราก็ต้องใช้ภาษาถิ่นกับเขา...เลือกใช้เหมาะ เราจะได้เข้าใจตรงกัน ง่ายในการดูแล...สัมพันธ์ภาพระหว่างเรากับคนไข้ก็ดีด้วย...”

พยาบาลประจำการคนที่ 17

2.4.2 พุดจาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้รับบริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง

หัวหน้าหอผู้ป่วย 39 ราย (ร้อยละ 78) และพยาบาลประจำการ 46 ราย (ร้อยละ 92) ได้บอกเล่าถึงการพุดจาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวก เมื่อผู้ให้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง ในลักษณะของการพุดจาปลอบใจ พุดให้แง่คิด พุดให้มอง โลกในแง่ดี พุดยก ตัวอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการรักษาพยาบาลให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...คนไข้เมื่อรู้ว่าตนเองป่วย ก็กังวล เครียด กลัวไปต่างๆ นานา กลัวจะไม่หาย กลัวจะพิการ...เราต้องอธิบาย พุดจา ชี้แจง ให้ข้อมูลกับเขา ให้เขาได้คิดเชิงบวก...ยกตัวอย่างคนที่รักษาหายให้เห็นเป็นตัวอย่างให้เขาได้คิด...เพื่อให้คนไข้มีกำลังใจ พร้อมทั้งจะเผชิญกับความเจ็บป่วย...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 17

“...คนไข้บางคน เมื่อไม่สบายเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง...เราก็ต้องพูดปลอบโยนเขา ให้กำลังใจเขา โน้มน้าวให้เขาคิดบวก...ลุงนะ โชคดีมีญาติมาเยี่ยมเยียนเยอะเลย มีคนคอยช่วยเหลือลุง บางคนเขาไม่มีญาติเลย เขาไม่มีคนช่วยลำบากกว่าลุงเยอะเลย...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 22

“...คนไข้เมื่อทราบว่าคุณเองไม่สบายเกิดความท้อแท้ หดหวัง เครียดไม่อยากจะทำอะไรต่อ... เราพูดจาให้กำลังใจ ให้แง่คิดทางบวก... ยกตัวอย่างคนไข้คนอื่นที่เคยประสบปัญหาเช่นเดียวกับเขา ให้ดูเป็นตัวอย่าง... เขาได้มีกำลังใจที่จะต่อสู้กับโรค...”

พยาบาลประจำการคนที่ 3

“...คนไข้ที่รู้ว่าตนเองเป็นโรคร้ายแรง ต้องรักษาต่อเนื่อง เขาจะท้อแท้ หดหวัง ไม่อยากมีชีวิต ไม่อยากรักษาต่อ...พูดจาให้กำลังใจ...คุณไม่สบายแต่คุณก็ยังโชคดีกว่าอีกหลายคนที่เขาไม่สบาย แล้วเป็นยังไม่มีคนเฝ้า...พูดให้แง่คิดให้เขาคิด มองโลกในแง่ดี...”

พยาบาลประจำการคนที่ 4

3. การใช้หลักอรรถจริยาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ จำนวนกลุ่มละ 50 ราย ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70-100) ใช้หลักอรรถจริยาในการทำงาน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความถี่สูงสุด ในลักษณะของการสนับสนุน/ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานเต็มศักยภาพ (ร้อยละ 94) และใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาจำนวนความถี่ต่ำสุด ในลักษณะของการ อาสาช่วยงานนอกเหนือหน้าที่แม้ผู้บังคับบัญชาไม่ได้มอบหมาย (ร้อยละ 70) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการพบว่า พยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานจำนวนความถี่สูงสุด คือ ปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน (ร้อยละ 100) และในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ด้วยการทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานกับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพพยาบาล (ร้อยละ 100) ความถี่ที่น้อยที่สุด คือ การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการอาสาช่วยงานนอกเหนือหน้าที่แม้ผู้บังคับบัญชาไม่ได้มอบหมาย (ร้อยละ 84) (ตาราง 4)

ตาราง 4

จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนกตามการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ (N=100)

การใช้หลักอรรถจริยาในการทำงาน	หัวหน้าหอผู้ป่วย		พยาบาลประจำการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา				
1. ปฏิบัติหน้าที่แทนตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	42	84.0	45	90.0
2. อาสาช่วยงานนอกเหนือหน้าที่ แม้ผู้บังคับบัญชาไม่มอบหมาย	35	70.0	42	84.0
การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน				
1. สนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน	42	84.0	47	94.0
2. ปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน	40	80.0	50	100.0
การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา				
1. สนับสนุน/ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้เต็มศักยภาพ	47	94.0	45	90.0
2. ช่วยงานผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีเร่งด่วน/ทำงานไม่ทัน	36	72.0	0	0.0
การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ				
1. เป็นคนกลางประสานกับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย	43	86.0	50	100.0

รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้หลักอรรถจริยาในการทำงาน พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ดังนี้

3.1 การใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาใน 2 ลักษณะที่สอดคล้องกันประกอบด้วยปฏิบัติหน้าที่แทนตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และอาสาช่วยงานนอกเหนือหน้าที่แม้ผู้บังคับบัญชาไม่มอบหมาย ดังนี้

3.1.1 ปฏิบัติหน้าที่แทนตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

หัวหน้าหอผู้ป่วย 42 ราย (ร้อยละ 84) และพยาบาลประจำการ 45 ราย (ร้อยละ 90) ได้บอกเล่าถึงการปฏิบัติหน้าที่แทนตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ในลักษณะของการปฏิบัติภารกิจแทนผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ จึงมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด และเสร็จทันตามวัน เวลาที่กำหนด ดังตัวอย่างคำบอกเล่าต่อไปนี้

“...บางครั้งผู้บังคับบัญชาไม่ว่างติดภารกิจสำคัญ หรือมีงานล้นมือ ขณะเดียวกันต้องเข้าร่วมประชุม แต่ผู้บังคับบัญชาเห็นแล้วว่าสำคัญน้อยกว่างานที่เร่งด่วนที่ยังไม่เสร็จ มอบหมายให้พี่ไปเข้าร่วมประชุมแทน... พี่ก็ไปประชุมแทน... หัวหน้ามอบหมายเรา เราก็ต้องทำเต็มที่...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 24

“...เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยมอบหมายงานให้พี่ทำ หัวหน้าไม่เคยต้องมายุ่งยากลำบากใจกับพี่... พี่เต็มทีกับงานของพี่ ไม่มากเรื่อง ทำให้หัวหน้าเขาผิดหวัง... รับผิดชอบงานของพี่อยู่แล้ว...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 26

“...เมื่อเราได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้า...เราก็ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถอยู่แล้ว...หัวหน้าไม่เคยต้องมายุ่งยากลำบากใจกับเรา...เสร็จทันตามที่หัวหน้าเขากำหนด...”

พยาบาลประจำการคนที่ 2

“...บางครั้งเมื่อหัวหน้าไม่ว่างติดภารกิจสำคัญ งานล้นมือ แต่ต้องเข้าร่วมประชุมด้วย...หัวหน้ามอบหมายให้เราเข้าประชุมแทน เราก็เข้าประชุมแทนหัวหน้า...สิ่งไหนที่เราสามารถช่วยเหลือหัวหน้าได้ เราก็เต็มที่อยู่แล้ว...”

พยาบาลประจำการคนที่ 24

3.1.2 อาสาช่วยงานนอกเหนือหน้าที่แม่ผู้บังคับบัญชาไม่มอบหมาย

หัวหน้าหอผู้ป่วย 35 ราย (ร้อยละ 70) และพยาบาลประจำการ 42 ราย (ร้อยละ 84) ได้บอกเล่าถึงการอาสาช่วยงานนอกเหนือหน้าที่แม่ผู้บังคับบัญชาไม่มอบหมาย ในลักษณะของความมีน้ำใจ ความร่วมมือในการทำงาน และจิตอาสาช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา ซึ่งตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถช่วยเหลือได้ งานนั้นเป็นงานที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถในงานนั้นๆ ทั้งๆ ที่ผู้บังคับบัญชาไม่ได้มอบหมาย ดังคำบอกเล่าดังนี้

“...เมื่อโรงพยาบาล/ฝ่ายการพยาบาลจัดทำโครงการต่างๆ...เช่น การตรวจสุขภาพของข้าราชการหน่วยงานอื่น การออกหน่วยรับบริจาคโลหิต การต้อนรับผู้มาเยี่ยมโรงพยาบาล...ที่จะให้น้องพยาบาลที่เวิร์ดไปช่วย เขาไม่ขอมา เราก็ไปช่วย...ให้ความร่วมมือกับฝ่ายการพยาบาลด้วยการจัดน้องที่เวิร์ดไปช่วยงาน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 9

“...เมื่อหัวหน้ามีงานล้นมือ ทำงานไม่ทัน...งานส่วนไหนที่ทำได้ พี่ก็จะอาสาช่วยแบ่งเบางานของหัวหน้า...ทำ Power Point สำหรับ present วิชาการของแผนก การเก็บรวบรวมข้อมูลที่หัวหน้าต้องการ...ส่วนไหนที่พี่พอช่วยเหลือได้ พี่ก็จะช่วยทำให้ถึงแม้ว่าพี่เขาไม่ขอความช่วยเหลือ...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 19

“...ระบบประกันคุณภาพเข้ามา...หัวหน้าจะมีงานเยอะมาก ต้องอยู่ทำงานต่อเพื่อให้ทันรับการประเมิน...เมื่อหัวหน้าทำงานไม่ทัน...เราก็ช่วยงานของหัวหน้ามากขึ้น...บางครั้งงานถ่วงยังไม่เสร็จ แต่เขาจะมาประเมิน...เราก็ต้องเสียสละเวลาออกเวลางานของเราอยู่ช่วยงานหัวหน้าต่อเพื่อให้งานเสร็จทันรับการประเมิน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 22

“...เราเป็นลูกน้องก็ต้องสนับสนุนให้งานของหัวหน้าสามารถดำเนินต่อไปได้...เมื่อผู้บังคับบัญชามีงานไม่ว่างานใดๆ...เราก็ให้ความร่วมมือทุกครั้ง...ช่วยงาน โครงการของโรงพยาบาล ออกหน่วยของจังหวัด ออกหน่วย พอสว...สามารถช่วยได้ไม่เคยละเลย ทำให้ทุกครั้ง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 21

3.2 การใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่เหมือนกัน ประกอบด้วย การสนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน และการปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน ดังนี้

3.2.1 สนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน

หัวหน้าหรือผู้ป่วย 42 ราย (ร้อยละ 84) และพยาบาลประจำการ 47 ราย (ร้อยละ 94) ได้บอกเล่าถึงการสนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน การสนับสนุนในส่วนที่เพื่อนร่วมงานขาดแคลน ทั้งด้านกำลังคน ความรู้ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...อายุรกรรมเขาจัดวันเบาหวาน โลก คลินิกความทรงจำ... วอร์ดเขาคนขาดอยู่แล้ว ขอความร่วมมือ ขอคนไปช่วยโครงการ... ที่ให้ความร่วมมือด้วยการส่งน้องที่วอร์ดไปช่วยงาน โครงการต่างๆ ของเพื่อนๆ...”

หัวหน้าหรือผู้ป่วยคนที่ 7

“...การช่วยเหลือด้านเครื่องมือทางการแพทย์ วอร์ดบางวอร์ดไม่มีอุปกรณ์เครื่องใช้... เครื่องตรวจคลื่นหัวใจ เครื่องปั๊มหัวใจ... เพื่อนขอยืม... ให้เพื่อนยืม เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการทำงาน...”

หัวหน้าหรือผู้ป่วยคนที่ 25

“...ทำงานร่วมกันอะไรที่พอช่วยได้ก็ช่วย... เพื่อนต้องการเอกสารเพื่อประกอบการประชุมทางวิชาการ... เรามีเราก็ช่วยด้วยการให้ยืมเอกสาร เพื่อใช้ประกอบการประชุม...”

พยาบาลประจำการคนที่ 15

“...กับนักกายภาพบำบัดที่เข้ามาร่วมดูแลผู้ป่วยด้วยกัน...เขาต้องการความช่วยเหลือ ในขณะที่ส่งคนไข้ลงไปทำกายภาพให้ช่วยแจ้งให้ญาติลงไปพร้อมคนไข้ด้วย...เราให้ความร่วมมือ ประสานงานกับญาติให้ลงไปพร้อมกับคนไข้เมื่อลงไปทำกายภาพบำบัด...”

พยาบาลประจำการคนที่ 22

3.2.2 ปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 40 ราย (ร้อยละ 80) และพยาบาลประจำการ 50 ราย (ร้อยละ 100) ได้บอกเล่าถึงการปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน ในลักษณะของการลงมือปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีภาระงานล้นมือ ยุ่ง หรือทำงานไม่ทัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่าต่อไปนี้

“...เพื่อนติดธุระสำคัญ ไม่สามารถมาเข้าเวรตรวจการในตอนกลางคืนได้ เราซึ่งว่างอยู่ ก็ช่วยเหลือเพื่อนด้วยการขึ้นปฏิบัติงานแทนเพื่อน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 16

“...ในแผนกจะแบ่งงานกันทำใครเก่งด้านไหนก็รับผิดชอบด้านนั้นไป...ที่พอรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ก็รับผิดชอบงานด้านการจัดทำเอกสาร...ที่ที่เก่งด้านวิชาการรับผิดชอบในการถ่ายทอดนโยบายแก่น้องๆ...ต่างคนต่างช่วยเหลือกัน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 26

“...ในการทำงานร่วมกัน บางครั้งเมื่อเพื่อนเขาเกิดความจำเป็นไม่สามารถขึ้นทำงานได้...ขอปรับเปลี่ยนตารางการทำงาน เราว่างสามารถขึ้นทำงานแทนเพื่อนได้ก็ขึ้นทำงานแทนเพื่อน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 16

“...ทำงานร่วมกัน เมื่อเราทำงานที่รับผิดชอบของเราเสร็จแล้ว...แต่เพื่อนยังยุ่ง วุ่นวายกับงานของเขา งานยังไม่เสร็จ...เราช่วยได้ เราก็ช่วยเหลือทำงานแทนเพื่อน...งานจะได้เสร็จพร้อมๆกัน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 22

3.3 การใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่สอดคล้องกันในลักษณะการสนับสนุน/ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้เต็มศักยภาพ นอกจากนั้นหัวหน้าหรือผู้ป่วยยังได้บอกเล่าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการช่วยงานผู้ได้บังคับบัญชาในกรณีเร่งด่วน/ทำงานไม่ทัน ดังนี้

3.3.1 สนับสนุน/ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้เต็มศักยภาพ

หัวหน้าหรือผู้ป่วย 47 ราย (ร้อยละ 94) และพยาบาลประจำการ 45 ราย (ร้อยละ 90) ได้บอกเล่าถึงการสนับสนุน/ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้เต็มศักยภาพ ในลักษณะของการสนับสนุนด้านการพัฒนาความรู้ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ ความยืดหยุ่นในการทำงาน มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ หรือการสนับสนุนทางด้านสวัสดิการแก่ผู้ได้บังคับบัญชาดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...น้องที่ที่เขาสอบเรียนต่อได้ พี่จะอนุมัติให้น้องเขาได้ไปเรียน...น้องที่จะเข้าประชุม อบรม หรือเรียนเสาร์ – อาทิตย์ พี่ก็จัดตารางการทำงานให้เขาได้หยุด...เพื่อให้พวกเขาสามารถเข้าประชุม อบรม หรือเรียนไปเรียนได้โดยที่ไม่ลำบากต้องมานั่งแลกเวรกันเอง...”

หัวหน้าหรือผู้ป่วยคนที่ 15

“...เพื่อความสะดวกในการทำงานของน้องเขา พี่อนุญาตให้น้องๆ เขาสามารถปรับเปลี่ยน แลกเปลี่ยนเวรกันได้ตามความจำเป็นของน้องๆ เขา แต่มีข้อแม้ว่าต้องรับผิดชอบในแต่ละเวรต้องมีคนขึ้นทำงาน...”

หัวหน้าหรือผู้ป่วยคนที่ 27

“...ในการมอบหมายงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา เราจะรู้ว่าน้องคนไหนเก่งหรือถนัดด้านใด พี่ก็จัดให้เขาช่วยงานในด้านที่เขาถนัด...น้องบางคนเขาเก่ง มีความสามารถในงานด้านศิลปะ เราก็มอบหมายให้เขาจัดบอร์ดวิชาการ จัดสวนย่อมนของหน่วยงาน...น้องเขาก็มีความสุขที่ได้ทำงานที่เขาชอบ เต็มใจที่จะทำให้งานก็ออกมาดี...”

หัวหน้าหรือผู้ป่วยคนที่ 22

“...ในการทำงานของน้องเขา บางครั้งเมื่อเครื่องมือ เครื่องใช้ไม่พอใช้... ทำให้พวกเขาทำงานลำบาก ไม่คล่องตัวในการทำงาน...เราช่วยประสานงานกับหัวหน้าเพื่อจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ให้พอใช้...น้องเขาได้ทำงาน ได้คล่องตัวสะดวก...”

พยาบาลประจำการคนที่ 14

“...เพื่อให้น้องเขาทำงานได้สะดวก เมื่อมีปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ...เราในฐานะหัวหน้าเวรต้องทำหน้าที่ประสานงาน เคลียร์ให้น้องเขา...เขาจะได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้...”

พยาบาลประจำการคนที่ 23

3.3.2 ช่วยงานผู้ได้บังคับบัญชาในกรณีเร่งด่วน/ทำงานไม่ทัน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 36 ราย (ร้อยละ 72) ได้บอกเล่าถึงการช่วยงานผู้ได้บังคับบัญชา ในกรณีเร่งด่วน/ทำงานไม่ทัน ในลักษณะของการลงมือปฏิบัติงานแทนเพื่อแบ่งเบาภาระงานของผู้ได้ บังคับบัญชา เมื่อผู้ได้บังคับบัญชางานยุ่ง หรือมีภาระงานที่ล้นมือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จ ทันตามเวลาที่กำหนด ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...บางครั้งเมื่อน้องเขาทำงานไม่ทัน เราพอช่วยได้ เราก็ช่วยทำงานแทน น้องเขา...ช่วยรับคำสั่งแพทย์ ช่วยทำแผล ช่วยประสานกับแผนกอื่นให้...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 5

“...น้องเขางานเยอะมากทำงานไม่ทัน เราก็ต้องลงมาช่วยงานน้องเขา ช่วย แบ่งเบาภาระงานของน้องเขา...ลงมือทำงานแทนน้องในส่วนที่เราทำได้...ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานอื่น ออกหน่วยแทน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 22

3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ใช้หลักอรรถจริยา ในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกัน ในลักษณะของการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการประสาน กับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย ดังนี้

3.4.1 เป็นคนกลางประสานกับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วย 43 ราย (ร้อยละ 86) และพยาบาลประจำการ 50 ราย (ร้อยละ 100) ได้บอกเล่าถึงการเป็นคนกลางประสานกับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย ในลักษณะของการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี ต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ดังตัวอย่างคำบอกเล่าต่อไปนี้

“...คนไข้บางคนมาไม่ตรงกับวันที่นัด ทำให้ไม่ได้พบกับแพทย์เจ้าของไข้... เพื่อผลประโยชน์ของคนไข้ เราทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับแพทย์เจ้าของไข้ เพื่อให้คนไข้ได้รับการรักษาที่ต่อเนื่อง และตรงกับโรคที่เขาเป็น...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 3

“...เพื่อให้คนไข้ได้รับการบริการที่ครอบคลุม และต่อเนื่อง... ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง... เพื่อร่วมแก้ปัญหาความเจ็บป่วย ตอบสนองความต้องการของคนไข้...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 8

“...คนไข้ผัดนัด มาแล้วไม่เจอกับแพทย์เจ้าของไข้ ในขณะเดียวกันบ้านเขาอยู่ไกล... เราต้องทำหน้าที่เป็นคนกลางในการประสานงานกับแพทย์เจ้าของไข้ เพื่อให้คนไข้ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์เจ้าของไข้... ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ของคนไข้...”

พยาบาลประจำการคนที่ 2

“...ผู้ป่วยบางรายต้องได้รับการดูแลต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน เพื่อความต่อเนื่องในการรักษาพยาบาลและประโยชน์ของคนไข้... เราทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับหน่วยงานเวชกรรมเพื่อการดูแลผู้ป่วยต่อเมื่อกลับบ้าน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 18

4. การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ จำนวนกลุ่มละ 50 ราย ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78-100) ใช้หลักสมานัตตตาในการทำงาน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการเคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชาความถี่สูงสุด (ร้อยละ 94) และใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของความรับผิดชอบ/ไม่ทอดทิ้งเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด จำนวนความถี่ต่ำสุด (ร้อยละ 78) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ พบว่า พยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการเคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา จำนวนความถี่สูงสุด (ร้อยละ 100) และการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการร่วมทุกข์ร่วมสุข และจริงใจในการทำงานร่วมกัน (ร้อยละ 100) ความถี่ที่น้อยที่สุด คือ การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี (ร้อยละ 88) นอกจากนี้ยังพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มเติมในลักษณะของการรับผิดชอบ/ไม่ทอดทิ้งเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด ในขณะที่พยาบาลประจำการไม่ได้ให้ข้อมูลในส่วนนี้ (ตาราง 5)

ตาราง 5

จำนวน ร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ จำแนกตามการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ (N=100)

การใช้หลักสมานัตตตาในการทำงาน	หัวหน้าหอผู้ป่วย		พยาบาลประจำการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา				
1. เคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา	47	94.0	50	100.0
การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน				
1. ร่วมทุกข์ร่วมสุข และจริงใจในการทำงานร่วมกัน	43	86.0	50	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

การใช้หลักสมานัตตตติในการทำงาน	หัวหน้า		พยาบาล	
	หอผู้ป่วย		ประจำการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้หลักสมานัตตตติในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา				
1. ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี	44	88.0	44	88.0
2. ความยุติธรรม วางตัวเป็นกลางไม่เลือกที่รักมักที่ชัง	40	80.0	47	94.0
3. รับผิดชอบ/ไม่ทอดทิ้งเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด	39	78.0	0	0.0
การใช้หลักสมานัตตตติในการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ				
1. เป็นกันเองกับผู้ให้บริการเสมือนญาติ	44	88.0	48	96.0
2. เคารพเอกลักษณ์ของผู้ให้บริการ	44	88.0	46	92.0
3. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาค	43	86.0	48	96.0

รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้หลักสมานัตตตติในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ให้บริการ ดังนี้

4.1 การใช้หลักสมานัตตตติในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษาพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตติในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาที่สอดคล้องกันในลักษณะของการเคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา ดังนี้

4.1.1 เคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา

หัวหน้าหอผู้ป่วย 47 ราย (ร้อยละ 94) และพยาบาลประจำการ 50 ราย (ร้อยละ 100) ได้บอกเล่าถึงการแสดงความเคารพ ยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา ในลักษณะของการวางตัวอ่อนน้อมถ่อมตน เคารพต่อการตัดสินใจ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ไม่ก้าวร้าวการทำงาน และไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อผู้บังคับบัญชา ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...กับหัวหน้าเขาเป็นผู้บังคับบัญชาเรา เราเป็นน้อง เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา เราต้องให้เกียรติที่เขา...ไม่แสดงพฤติกรรมที่เป็นการไม่ให้เกียรติหัวหน้า เช่น ก้าวร้าว ข่มขู่ คุกคาม การบริหารงานของหัวหน้า หรือรายงานผลการทำงานข้ามชั้นตอน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 9

“...เมื่อเข้าร่วมประชุมกับหัวหน้า...พบกับคนอื่นที่เรารู้จักแต่หัวหน้าไม่รู้จัก...เราก็จะแนะนำให้คนอื่น ได้รู้จักหัวหน้าเราด้วย ...เพื่อเป็นการให้เกียรติในฐานะที่เขาเป็นหัวหน้าเรา...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 17

“...เมื่อมีปัญหาในการทำงาน เราต้องรายงานให้หัวหน้าหอผู้ป่วยของเรา รับทราบก่อน แทนที่จะรายงานให้ฝ่ายการรับทราบเลย เพื่อเป็นการให้เกียรติหัวหน้าเราก่อน ...อย่างทำอะไรที่เป็นการหักหน้าหัวหน้าเรา...”

พยาบาลประจำการคนที่ 8

“...เมื่อไปเข้าร่วมการประชุมกับหัวหน้า เราไปกับหัวหน้า...เมื่อพบเจอกับคนอื่นที่เรารู้จักแต่หัวหน้าไม่รู้จัก เราก็จะแนะนำให้คนอื่น ได้รู้จักหัวหน้าเราด้วย ...เพื่อเป็นการให้เกียรติในฐานะที่เขาเป็นหัวหน้าเรา...”

พยาบาลประจำการคนที่ 17

4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานที่สอดคล้องกันในลักษณะของการร่วมทุกข์ร่วมสุข และจริงจังในการทำงานร่วมกัน ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

4.2.1 ร่วมทุกข์ร่วมสุข และจริงจังในการทำงานร่วมกัน

หัวหน้าหอผู้ป่วย 43 ราย (ร้อยละ 86) และพยาบาลประจำการ 50 ราย (ร้อยละ 100) ได้บอกเล่าถึงการร่วมทุกข์ร่วมสุข และจริงจังในการทำงานร่วมกัน ในลักษณะของร่วมรับผิดชอบ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และจริงจังในการแก้ปัญหา เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน จริงใจในการทำงานร่วมกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่พุดอย่างแต่ทำอีกอย่าง ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...เรากับเพื่อนร่วมงานเราต้องจริงจังต่อกัน ไม่ใช่หน้าอย่างลับหลังอย่าง... ต่อหน้าพูดจากับเราดีๆ ลับหลังเอาเราไปพูดจានินทา...แบบนี้เชื่อใจไม่ได้หรอก ทำงานร่วมกันลำบาก...เพื่อนร่วมงานกันต้องจริงจังต่อกัน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 9

“...เราทำงานร่วมกัน เมื่อเกิดปัญหาเราก็ต้องช่วยเหลือกันแก้ปัญหา ถึงแม้ว่าไม่ใช่เกิดจากเราโดยตรง...เราก็ต้องร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ใช่รับเฉพาะชอบ โยนความผิดให้เพื่อน...ถ้าอย่างนั้นมันก็ทำงานกันยาก...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 21

“...ทำงานด้วยกันต้องจริงจังต่อกัน ไม่ใช่ต่อหน้าลับหลังอย่าง พูดอย่างไร ก็ทำตามทีพูด...ไม่อย่างนั้นไว้ใจไม่ได้...เมื่อไม่ไว้วางใจต่อกัน ทำงานร่วมกันก็ไม่มีความสุข คอยหวาดระแวงกัน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 11

“...ในการปฏิบัติงาน บางครั้งวิธีการปฏิบัติอาจแตกต่างกัน แต่มีเป้าหมายเดียวกัน...เราก็ไม่ไปก้าวก่ายการทำงานของเขา ทำงานร่วมกันก็ต้องเคารพการทำงาน การตัดสินใจในการทำงานของกันและกัน...ต้องให้เกียรติซึ่งกันและกัน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 12

4.3 การใช้หลักสมานัตตตานิในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตานิในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่สอดคล้องกันใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วยการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี วางตัวเป็นกลางไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และหัวหน้าหอผู้ป่วยได้บอกเล่าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับผิดชอบ/ไม่ทอดทิ้งเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด ดังนี้

4.3.1 ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

หัวหน้าหอผู้ป่วย 44 ราย (ร้อยละ 88) และพยาบาลประจำการ 44 ราย (ร้อยละ 88) ได้บอกเล่าถึงการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ในลักษณะของการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อตกลงของหน่วยงาน การปฏิบัติตามหลักศีลธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วย/พยาบาลประจำการ ดังคำบอกเล่านี้

“...พี่เป็นคนที่มาทำงานเช้า 7.30 น. ทุกวัน พี่ทำแบบนี้มาตลอดทำเป็นประจำ น้องเขาเห็นเขาก็เอาเป็นตัวอย่างไม่มาทำงานสาย...น้องเขาเห็นเขาก็ทำตาม ไม่มาทำงานสาย...เพราะเขาใช้เราเป็นแบบอย่างในการทำงานของเขา...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 13

“...เราเป็นพี่ เป็นหัวหน้าเราต้องทำตัวให้เป็นแบบอย่างแก่น้องได้ในทุกๆ ด้าน...เรื่องของการแต่งกาย รับผิดชอบงาน การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงาน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 27

“...เราต้องทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีแก่น้องๆเขา...รับผิดชอบในงาน ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่เอาเวลาราชการไปทำงานส่วนตัว สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เราทำเป็นประจำ...น้องเขาเห็นเขาก็ทำตาม เป็นแบบอย่างในการทำงานแก่น้องๆ ได้...”

พยาบาลประจำการคนที่ 8

“...เราทำงาน เราต้องสามารถเป็นแบบอย่างแก่น้องๆ ได้ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว...การแต่งกาย หมวก รองเท้า ชุดฟอร์มสีขาวก็เป็นสีขาวไม่ใช่รองเท้าฝึกระเบียบ รองเท้าสกรปรกจนเป็นสีคล้ำ...”

พยาบาลประจำการคนที่ 22

4.3.2 ความยุติธรรม วางตัวเป็นกลางไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

หัวหน้าหอผู้ป่วย 40 ราย (ร้อยละ 80) และพยาบาลประจำการ 47 ราย (ร้อยละ 94) ได้บอกเล่าถึงความยุติธรรม วางตัวเป็นกลางไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ในลักษณะของการให้ความยุติธรรมต่อการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งในการพิจารณาความดี ความชอบ การมอบหมายงาน และความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ แต่เป็นการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะที่เหมือนกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ในการพิจารณาความดี ความชอบ เราต้องมีความยุติธรรม วางตัวเป็นกลาง...พิจารณาตามผลงาน ตามเกณฑ์ ไม่ใช่ความสัมพันธ์ส่วนตัวมาตัดสิน...ที่ีมีความยุติธรรมพอ...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 11

“...เราต้องวางตัวเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ เลือกที่รักมักที่ชัง...จัดตารางการทำงาน จำนวนเวรเช้า เวรบ่าย เวรดึกก็ต้องเกลี่ยเท่าๆกัน...มอบหมายงานก็ต้องแบ่งงานให้รับผิดชอบ เท่าๆกัน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 21

“...ในการทำงานเมื่อเกิดปัญหา เราก็จะเข้าไปรับหน้า เข้าไปเคลียร์ปัญหา ให้ ไม่ได้ปล่อยให้ห้องเขาเผชิญกับปัญหาอยู่คนเดียว...ห้องเขาได้ไม่รู้สึกรู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง ห้องเขาจะรู้สึกดีกับเราด้วย ให้ความร่วมมือ...”

พยาบาลประจำการคนที่ 8

“...เมื่อเกิดปัญหาระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาด้วยกัน ที่จะไม่ฟันธงว่าคนไหน ผิดคนไหนถูก พี่ก็จะเรียกทั้งสองฝ่ายมาชี้แจง เพื่อรับทราบข้อมูลที่แท้จริง...ที่จะให้ความยุติธรรม กับทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง...”

พยาบาลประจำการคนที่ 21

4.3.3 รับผิดชอบ/ไม่ทอดทิ้งเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาด

หัวหน้าหอผู้ป่วย 39 ราย (ร้อยละ 78) ได้บอกเล่าถึงความรับผิดชอบ/ไม่ทอดทิ้งเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาทำงาน ในลักษณะของการแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดจากการสั่งการของตนเอง หรือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานหัวหน้าหอผู้ป่วย/พยาบาลประจำการต้องแสดงความรับผิดชอบต่อในบทบาทของหัวหน้างาน/หัวหน้าทีมไม่ปิดความรับผิดชอบ หรือทอดทิ้งให้ผู้ได้บังคับบัญชาต้องเผชิญกับปัญหาในงานเพียงลำพัง ดังคำบอกเล่าดังนี้

“...การทำงานของน้องเขาบางครั้ง เมื่อเกิดปัญหา/ความผิดพลาด เราในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดนั้นๆ โดยปริยาย...ปฏิเสธหรือปิดความรับผิดชอบ ให้น้องเขารับผิดชอบต่อคนเดียวคงไม่ใช่อยู่แล้ว...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 13

“...ทำงานบางครั้งเมื่อเกิดความผิดพลาด เราเป็นที่ เป็นหัวหน้า โดยหน้าที่ของเรา เราต้องรับผิดชอบกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว...ไม่ว่าน้องเขาทำผิดจากคำสั่งของเรา หรือจากการกระทำโดยพลการของพวกเขา...โดยอาชีพเรา เราปฏิเสธไม่ได้เลย...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 28

4.4 การใช้หลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษา พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกันใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติ เคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ดังนี้

4.4.1 วางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติ

หัวหน้าหอผู้ป่วย 44 ราย (ร้อยละ 88) และพยาบาลประจำการ 48 ราย (ร้อยละ 96) ได้บอกเล่าถึงการวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติ ในลักษณะของการยิ้ม ทักทาย ผู้ใช้บริการก่อน ดูแล เอาใจใส่ต่อความเจ็บป่วย กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาความเจ็บป่วย ปฏิบัติต่อกันเสมือนกับการปฏิบัติต่อญาติของตนเอง ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...กระตือรือร้น เข้าไปสอบถาม ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจที่ให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใสขณะที่ให้บริการ...คนไข้เขาก็จะรู้สึกกับเราเหมือนเป็นลูกเป็นหลาน กล้าที่จะบอกปัญหา ขอความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือกับเรา...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 17

“...คนไข้ในวอร์ดที่ พี่จะจำเขาได้ เจอหน้าคนไข้ก็ยิ้มให้กัน กล่าวทักทายกัน...ทำให้คนไข้รู้สึกเป็นกันเอง รู้สึกอบอุ่นเหมือนญาติมิตร...ทำให้เขากล้าที่จะเข้าหาเรา เกิดความรู้สึกที่ต่อกัน...ทำให้ง่ายเมื่อเราเข้าไปให้การพยาบาล...เขาจะให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 21

“...งานของเราเป็นงานที่ต้องทำต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ...เราก็ต้องปฏิบัติต่อคนไข้ให้ดี เหมือนๆกันทุกวัน...ไม่ใช่อารมณ์ดีก็ให้บริการเสียดีเลิศ แต่พออารมณ์ไม่ดี คนไข้พูดด้วยก็ไม่พูดด้วย...ทำให้ดีเหมือนๆ กันทุกวัน...”

พยาบาลประจำการคนที่ 8

“...เป็นกันเองกับคนไข้ ทักทาย ยิ้มแย้มกับคนไข้...เรียกลุงเรียกป้าตามวัฒนธรรมของที่นี่...คนไข้เขารู้สึกว่าเป็นลูกเป็นหลาน มีปัญหาอะไรก็กล้าที่จะบอกเล่า ร่วมมือในการรักษาพยาบาล...”

พยาบาลประจำการคนที่ 22

4.4.2 เคารพเอกลักษณ์ของผู้ใช้บริการ

หัวหน้าหอผู้ป่วย 44 ราย (ร้อยละ 88) และพยาบาลประจำการ 46 ราย (ร้อยละ 92) ได้บอกเล่าถึงการเคารพเอกลักษณ์ของผู้ใช้บริการ ในลักษณะของการเคารพต่อสิทธิพื้นฐานของบุคคล เคารพต่อการให้คุณค่า ความเชื่อของผู้ใช้บริการ เคารพต่อการตัดสินใจเลือกที่จะเข้ารับการรักษา/ปฏิเสธการรักษาพยาบาล ดังคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ก่อนที่จะทำอะไรกับคนไข้...ใส่สายให้อาหาร สายสวนปัสสาวะ ก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง เราต้องแจ้งให้คนไข้รับทราบก่อนทุกครั้ง...เราจะให้การพยาบาลเมื่อได้รับอนุญาตจากคนไข้ก่อน ไม่ทำอะไร โดยพลการทั้งๆที่เขาไม่ยินยอม...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 5

“...บางครั้งคนไข้เข้ามาใช้บริการไม่พอใจในบริการของวอร์ดเราขอไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่น...หลังจากเราให้ข้อมูลแล้ว เขาก็ยังปฏิเสธที่จะรักษาที่นี่...เราก็ต้องเคารพการตัดสินใจของเขาที่จะรับหรือไม่รับการรักษาจากเรา...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 9

“...ในการปฏิบัติการพยาบาล เมื่อเราจะทำอะไรแก่คนไข้ เราก็ต้องบอกกล่าวให้เขารับรู้ก่อนทุกครั้ง...เพราะเขามีสิทธิที่ยอมหรือไม่ยอมให้เราทำก็ได้...ต้องเคารพการตัดสินใจของเขา...”

พยาบาลประจำการคนที่ 19

“...ในการรักษาพยาบาล บางครั้งคนไข้เขาไม่ยอมที่จะพักรักษาตัวในโรงพยาบาล...ถ้าเราให้ข้อมูลเขาแล้ว แต่คนไข้ก็ไม่ยินยอมรักษา...เราก็ต้องเคารพการตัดสินใจของเขา...”

พยาบาลประจำการคนที่ 31

4.4.3 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค

หัวหน้าหอผู้ป่วย 43 ราย (ร้อยละ 86) และพยาบาลประจำการ 48 ราย (ร้อยละ 96) ได้บอกเล่าถึงการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ในลักษณะของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงว่าผู้ใช้บริการเป็นใครมาจากไหน ยากจน หรือรวย แต่จะให้บริการแก่ทุกคนที่เหมือนกัน ตามลำดับความสำคัญและรุนแรงของความเจ็บป่วย ดังคำบอกเล่า ดังนี้

“...ด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพเรา เราเป็นพยาบาลมีหน้าที่ให้การพยาบาลคนไข้...เราต้องให้บริการที่เหมือนกัน ไม่ได้เลือกกว่าคนนี้รวย ให้บริการดีหน่อย คนนี้จนไม่ค่อยให้การดูแล...เราก็ดูแลเหมือนกัน...ดูแลเท่าเทียมกัน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 12

“...คนไข้ที่อาการหนัก ต้องการการดูแลอย่างเร่งด่วน เราคงต้องให้การดูแลเขาก่อนคนที่อาการไม่รุนแรงมากนัก พิจารณาเป็นกรณีไป ไม่ได้เลือกที่ร่ำรวยที่ซ้ง...ให้บริการเหมือนกันทุกคน...”

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่ 26

“...โดยบทบาท หน้าที่ของเรา เรามีหน้าที่ให้การพยาบาลแก่คนไข้ทุกคนอยู่แล้ว ไม่ได้กำหนดว่าเป็นใคร ยากดีมีเงินอย่างไร เราก็ต้องให้การพยาบาลเหมือนกันทุกคนนั่นแหละ...”

พยาบาลประจำการคนที่ 3

“...ด้วยอาชีพของเรา...เราเลือกไม่ได้หรือกว่าจะให้บริการใครเป็นพิเศษ...เราต้องให้บริการแก่คนไข้ทุกคนเหมือนกัน...ไม่ว่าเขาเป็นใคร...”

พยาบาลประจำการคนที่ 7

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้เป็น 2 ส่วน คือ การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในภาพรวม และการใช้หลักทานปิยวาจา อุตตจริยา และสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ดังนี้

การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในภาพรวม

ผลจากการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการส่วนใหญ่ ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงาน (ร้อยละ 64-100) ผลจากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรภายในทีม จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเป็นการทำงานเป็นทีม การทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการทำให้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่ใช้ปฏิบัติในการดำรงชีวิตของพุทธศาสนิกชนมาประยุกต์ใช้ในงานย่อมเป็นการปฏิบัติที่ยั่งยืน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรภายในทีม ด้วยการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารีต่อผู้อื่น ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พุดจาเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน มีน้ำใจ ขวนขวายที่จะช่วยเหลือความสำเร็จในงานของผู้ร่วมงาน อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่ดีและมีมาตรฐาน และวางตัวให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ

การใช้หลักทาน ปิยวาจา อุตตจริยา และหลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ใช้บริการ ในลักษณะที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้

1. การใช้หลักทฤษฎีในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

1.1 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่มีสอดคล้องกัน คือ การให้ข้อมูล/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ความถี่สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 84 และ 86 ตามลำดับ (ตาราง 2) ซึ่งอธิบายได้ว่า

1) จากลักษณะการทำงานของพยาบาลเป็นการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง มีการส่งต่อข้อมูลที่จำเป็นตามลำดับชั้น ซึ่งข้อมูลที่หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการส่งต่อหรือรายงานต่อผู้บังคับบัญชา จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ ดังที่สภาการพยาบาล (2549) และสำนักการพยาบาล (2552) กำหนดว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมีหน้าที่รายงานข้อมูล ข่าวสาร อุบัติการณ์ต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์ฉาย (2546) ศึกษาการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูล และมีระบบการนำข้อมูลมาใช้ในการทำงานร่วมกันในการดูแลผู้ให้บริการ

2) ปัจจุบันการบริหารงานภายในองค์กรมุ่งเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น (ณัฐพันธ์, 2551) ซึ่งการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคคลากรในระบบราชการจะเป็นไปในลักษณะของการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน (วันชัย, 2549) การเสนอข้อคิดเห็น เพื่อร่วมเสริมสร้าง/แก้ไขปรับปรุงการทำงานที่ดีกว่าเดิม และก้าวหน้าทันสมัยขึ้น เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องการจากผู้ใต้บังคับบัญชา (ปรียาพร, 2547) ซึ่งจากการศึกษาของอินทรา (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหาร ของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในการประชุมของฝ่ายการพยาบาล ร่วมเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติ การพยาบาล การแก้ไขปัญหาในการทำงาน หรือปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล ขณะเดียวกันหัวหน้าหอผู้ป่วยในบทบาทของผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วย ได้เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการร่วมให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และเสนอความคิดเห็น เพื่อร่วมวิเคราะห์ทางเลือกการทำงาน วางแผน และตั้งเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของภัทรา (2545) ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพการทำงาน of พยาบาลประจำการ พบว่า พยาบาลประจำการให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย และจากการศึกษาของมณี (2546) พบว่าการเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการให้ข้อมูล เสนอความคิดเห็น หรือเสนอแนวทางเลือกในการทำงานต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย สร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่พยาบาลประจำการ สอดคล้องกับการศึกษาของภัทรา (2545) พบว่าการเปิดโอกาส

ให้ผู้บังคับบัญชาได้ร่วมเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพยาบาลประจำการ และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลการวิจัย พบว่าในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการความถี่ของการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลำดับรองลงมา คือ การให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน คิดเป็นร้อยละ 76 และ 64 ตามลำดับ (ตาราง 2) ซึ่งการให้สิ่งของแก่ผู้บังคับบัญชา มี 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การให้ที่เกิดจากความรู้สึก หรือสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันและการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน

1) การให้ของขวัญ ของฝาก เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จากลักษณะของวัฒนธรรมและสังคมไทยที่มีการให้ของขวัญซึ่งกันและกันในโอกาสพิเศษต่างๆ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อกัน เช่น การให้สิ่งของตอบแทนเพื่อแสดงออกถึงความขอบคุณ เมื่อได้รับความช่วยเหลือ การให้ดอกไม้ สิ่งของกับผู้ป่วยเพื่อแสดงออกถึงความห่วงใย การให้ของขวัญในวันสำคัญต่างๆ เช่น วันเกิด วันรับปริญญา หรือวันขึ้นปีใหม่ ซึ่งจะให้กับบุคคลที่ตนเองสนิทสนม และมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน เป็นการให้ตามประเพณี

2) การให้สิ่งของเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา บางครั้งเมื่อผู้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการพิจารณาเป็นบุคคลดีเด่นของโรงพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการให้ของขวัญ อาจเป็นสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ หรือช็อคโกแลต เพื่อร่วมแสดงความยินดี และเป็นกำลังใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ผลการวิจัย ยังพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างจากพยาบาลประจำการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ข้อมูลว่ามีการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการให้อภัยเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 70 (ตาราง 2) ในขณะที่ในการทำงานของพยาบาลประจำการไม่ได้กล่าวถึงในประเด็นนี้ อธิบายได้ว่า ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยในบทบาทของผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาล (พวงรัตน์, 2552; สมจิต, 2544) ซึ่งทำหน้าที่ในบทบาทของผู้บริหารเช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชา ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจผู้บังคับบัญชาว่าในบทบาทของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาจะต้องประสบกับปัญหา ความยุ่งยากลำบากใจในการทำงานอย่างไร เมื่อผู้บังคับบัญชาเกิดความผิดพลาด หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงให้อภัยกับความผิดพลาดในการทำงาน ในขณะเดียวกันในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการบริหารงานหัวหน้าหอผู้ป่วยก็ต้องการที่จะได้รับการให้อภัยต่อความผิดพลาดในการบริหารของตนเองด้วยเช่นกัน ประกอบกับอายุของหัวหน้าหอผู้ป่วย (Min=42, Max=57, M=49.5, SD=3.9) และการได้รับการปลูกฝังทางด้านศาสนาของหัวหน้าหอผู้ป่วย (ตาราง 1) ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถให้อภัยได้ง่ายกว่าพยาบาลประจำการที่มีอายุน้อยกว่า (Min=26, Max=51,

M=38.5, SD=6.3) เพราะพัฒนาการของการให้อภัย ส่วนหนึ่งมาจากพัฒนาการทางจิตใจด้วย พบว่าคนเราสามารถให้อภัยได้มากขึ้นตามอายุ คือ คนในวัยสูงอายุจะให้อภัยผู้อื่นได้ง่ายกว่าคนในวัยผู้ใหญ่และมากกว่าคนในวัยรุ่น ซึ่งสะท้อนถึงโลกทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงไปในคนที่ผ่านชีวิตมานานกว่า มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น ซึ่งในการทำงานของพยาบาลประจำการ ไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ เพราะว่าพยาบาลประจำการเป็นระดับปฏิบัติการ ไม่ได้มีอำนาจหรือผลกระทบต่อการให้อภัย หรือไม่ให้อภัยต่อความผิดพลาด/พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชา พยาบาลประจำการจึงไม่ได้ให้ข้อมูลในประเด็นนี้

1.2 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลจากการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่เหมือนกันเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้ การให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน แลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์เพื่อพัฒนางาน และให้ของขวัญ ของฝากเพราะรู้สึกดีต่อกัน

หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการให้กำลังใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน มีค่าความถี่สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 90 และ 88 ตามลำดับ (ตาราง 2) อธิบายได้ว่า จากลักษณะการทำงานของพยาบาลที่ต้องเผชิญกับความเครียดตลอดเวลา ทั้งจากภาระงานที่มากขึ้น ความคาดหวังของสังคม และจากลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญกับความเป็นความตายของผู้ใช้บริการ (วิจิตร, 2550; อุบลรัตน์, 2547) ส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกเครียด ท้อแท้และเบื่อหน่ายต่อการทำงาน (บุญธิดา, เรมวล, และอรอนงค์, 2551) เพื่อนร่วมงานเป็นบุคลากรที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมากที่สุด เพราะจากลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกัน ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเป็นผู้ที่รับรู้ เข้าใจปัญหา และความต้องการของเพื่อนร่วมงานมากที่สุด กำลั้งใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะทำให้เพื่อนร่วมงานกลับมามีกำลังใจในการทำงานอีกครั้ง การให้กำลังใจสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ความตั้งใจ การให้เวลาในการรับฟังปัญหา เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้ระบายถึงความยุ่งยาก ลำบากใจ เสนอแ่งคิดในเชิงบวกและปลอบใจเพื่อให้คลายความทุกข์ พระธรรมปิฎก (2546) กล่าวว่า การให้กำลังใจแก่ผู้อื่นย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันทั้งผู้ให้และผู้ที่ถูกให้ และจากการศึกษาของภูษิต (2547) พบว่าการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน ส่งผลให้ผู้ร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้นต่อการทำงาน รับผิดชอบ ร่วมมือในการทำงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และจากการศึกษาของกัลยารัตน์ (2549) การให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน

นอกเหนือจากการให้กำลังใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหรือผู้ช่วยและพยาบาลประจำการ แลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์เพื่อพัฒนางานในลำดับรองลงมา (คิดเป็นร้อยละ 88 และ 86 ตามลำดับ) (ตาราง 2) อธิบายได้ว่า ในยุคของการใช้ความรู้เป็นฐานในการทำงาน (Knowledge-Based Economy) ทำให้เกิดความเจริญ และสร้างความมั่นคงให้กับหน่วยงาน ความสามารถในการนำความรู้ออกมาประยุกต์ใช้ในงาน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล/ความรู้ และประสบการณ์ระหว่างกัน (Knowledge sharing) จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการแก้ปัญหาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (บดินทร์, 2547; วิระวัฒน์, 2547) ซึ่งในการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ช่วยและพยาบาลประจำการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งในด้านของวิวัฒนาการของโรคและการรักษา พยาบาลโรคการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการรักษาโรค หัวหน้าหรือผู้ช่วยและพยาบาลประจำการจึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง อรศิริ (2550) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร/ความรู้/ประสบการณ์เป็นความสามารถในการดึงความรู้ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นกระบวนการสำคัญของการเรียนรู้ในยุคโลกาภิวัตน์ที่ทุกคนในสังคมมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงาน บดินทร์ (2547) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูล/ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรและการสร้างสรรค์ การต่อยอดความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่ภายในองค์กร

1.3 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหรือผู้ช่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะเหมือนกัน คือ การยกย่อง ชมเชย/ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา และใช้หลักทฤษฎีในลักษณะที่แตกต่างกัน คือ หัวหน้าหรือผู้ช่วยมีการสอน/แนะนำ/ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ในขณะที่พยาบาลประจำการจะให้ของขวัญ ของฝากที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลจากการวิจัย พบว่าหัวหน้าหรือผู้ช่วยและพยาบาลประจำการยกย่อง ชมเชย/ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 84 และ 80 ตามลำดับ (ตาราง 2) อธิบายได้ว่า จากสถานการณ์ขาดแคลนทางด้านกำลังคน ทำให้หัวหน้าหรือผู้ช่วยและพยาบาลประจำการต้องมีภาระงานที่หนักขึ้น ความเปลี่ยนแปลง ความเจริญด้านการดูแลรักษาพยาบาล และจากสภาพความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความเครียด ความท้อแท้ เบื่อหน่ายในงานของหัวหน้าหรือผู้ช่วยและพยาบาลประจำการ (สภาการพยาบาล, 2549) กำลังใจจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นที่ผู้ได้บังคับบัญชาอยากได้จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจากการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่า

หัวหน้าหอผู้ป่วยให้กำลังใจแก่พยาบาลประจำการ เมื่อพยาบาลประจำการประสบกับปัญหาในการทำงาน สันติ (2550) กล่าวว่า การให้กำลังใจสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การให้ความสำคัญกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา เช่น การจดจำวันเกิด วันสำคัญๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือยกย่อง ชมเชย เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จในงาน หรือสร้างสรรค์ผลงานดีๆ สอดคล้องกับการศึกษาของอภิญา (2548) และน้ำฝน (2550) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยให้กำลังใจผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการยกย่อง ชมเชย หรือให้ของขวัญ รางวัล เพื่อร่วมแสดงความยินดีต่อความสำเร็จในงานของผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานสำเร็จ เป็นการเพิ่มขวัญ และกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา และจากการศึกษาของจตุมา (2549) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อให้พิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง/เพิ่มขั้นเงินเดือน ซึ่งขวัญและกำลังใจ ส่งผลต่อการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา สจิจิ (2542) กล่าวว่า การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้น รับผิดชอบ และร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

นอกจากนั้นผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยสอน/แนะนำ/ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาความถี่สูงสุด แต่ไม่พบการให้ข้อมูลในประเด็นนี้ของพยาบาลประจำการ อธิบายได้ว่า จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่แตกต่างกัน ในด้านของโครงสร้างสายงานการบังคับบัญชา โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการกำหนดสายงานการบังคับบัญชาและบทบาทที่ชัดเจนว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพยาบาลประจำการ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และคนงานภายในหอผู้ป่วย ในขณะที่พยาบาลประจำการไม่ได้มีการกำหนดบทบาทของการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ชัดเจน แต่กำหนดให้มีหน้าที่เป็นหัวหน้าทีม/หัวหน้ากลุ่มในโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นเฉพาะกิจไม่ชัดเจนเช่นเดียวกับหัวหน้าหอผู้ป่วย (สภาการพยาบาล, 2549; สำนักการพยาบาล, 2552; Sullivan & Decker, 2001) ทำให้การให้ความรู้ของพยาบาลประจำการในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาจึงเป็นในลักษณะของการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานมากกว่าเป็นการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยสอน/แนะนำ/ให้ข้อมูล เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาความถี่สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 86 การสอน/แนะนำ/ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะจากบทบาทหน้าที่การทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย สภาการพยาบาล (2549) กำหนดให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ความสามารถ เชิงลึกในงานที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา เป็นครู เป็นพี่เลี้ยง และมีหน้าที่ในการให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำ คำปรึกษา และสอนแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (กองการพยาบาล, 2544; น้ำฝน, 2550; รัชณี, 2551; ศิริรัตน์, 2544; สภาการพยาบาล, 2549; สุรีย์, 2547) หัวหน้าหอผู้ป่วยมี

หน้าที่สอน แนะนำ ให้คำปรึกษาเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาเกิดปัญหาในการทำงาน (น้ำฝน, 2550; รัชณี, 2542) ให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ได้บังคับบัญชา (พวงรัตน์, 2543; สมจิต, 2544) และการสอน แนะนำ และให้คำปรึกษาเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ (ศิริวรรณ, 2553) โดยที่ไม่ต้องรอให้ผู้ได้บังคับบัญชาร้องขอ (รัชณี, 2542) เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเข้าปรึกษาปัญหาได้ตลอดเวลา (จตุมา, 2549; พวงรัตน์, 2543) ซึ่งการให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และสอนแนะนำ การทำงานของผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้ทั้งต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา เพราะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะทำงานหนักขึ้น เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจ ผู้ได้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลงานของตนเองและปฏิบัติงานด้วยสนุกและเต็มใจ (ชัยวัฒน์, 2550; เริงศักดิ์, 2553) ในการปฏิบัติงานของพยาบาล พยาบาลที่มีผู้คอยชี้แนะ แนะนำ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมแสวงหาแนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ช่วยให้การพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลเป็นไปอย่างมีทิศทาง (ฟาริดา, 2542) และการให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และสอนแนะนำ การทำงานของหัวหน้าหรือผู้ช่วยในการทำงานของพยาบาลประจำการ ส่งผลต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (โกสุม, 2545)

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า พยาบาลประจำการให้ของขวัญ ของฝากที่เกิดจากความรู้สึก สัมพันธภาพที่ดีต่อกันแก่ผู้ได้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 84 (ตาราง 2) ในขณะที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยไม่ได้กล่าวถึง อธิบายได้ว่า จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ช่วย ได้มีการแบ่งสายงาน การบังคับบัญชาที่ชัดเจน ในขณะที่ในการทำงานของพยาบาลประจำการไม่ได้มีการกำหนดบทบาทผู้บังคับบัญชาที่ชัดเจน ทำให้การทำงานของพยาบาลประจำการร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาเป็นไปในลักษณะของเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะของเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความสนิทสนม ความผูกพันและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การให้ที่มีต่อกันจึงเน้นไปที่การให้สิ่งของในโอกาส เทศกาลต่างๆ มากกว่า สันติ (2550) กล่าวว่า การให้ของขวัญ ในโอกาส เทศกาล หรือวันสำคัญของผู้ร่วมงาน ย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี และสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ประกอบกับลักษณะของสังคมและวัฒนธรรมไทยที่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษๆ/ เทศกาลต่างๆ เป็นการให้ภายในกลุ่มที่สนิทสนมกันและมีความรู้สึก/สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จากการศึกษาของเกษสุดา (2545) พบว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลประจำการกับผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ สอดคล้องกับการศึกษาของวิไลวรรณ วิภาพร กาญจนานา อัญชลี และพิมพารณ์ (2549) พบว่าสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ นอกจากนี้กร (2551) ยังกล่าวว่าความรู้สึกและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันให้เกิดความร่วมมือ เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการแบ่งผลประโยชน์ และเกิดความรัก ความสามัคคีในการทำหน้าที่ร่วมกัน

1.4 การใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการให้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะที่สอดคล้องกัน คือ การให้คำแนะนำ/ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการและการบริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็น/ขาดแคลนแก่ผู้ใช้บริการ และพยาบาลประจำการยังใช้หลักทฤษฎีในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการที่แตกต่างจากหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ การเสริมสร้างกำลังใจผู้ใช้บริการให้สามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการให้คำแนะนำ/ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการมีค่าความถี่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 และ 100 ตามลำดับ (ตาราง 2) อธิบายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้น นอกจากบทบาทของผู้บริหารหัวหน้าหอผู้ป่วยยังมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกเช่นเดียวกับพยาบาลประจำการ (สภาการพยาบาล, 2549) จากลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการในการดูแลผู้ป่วย มีลักษณะเป็นการผสมผสานการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการสังเกต การดูแล และการให้คำแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ฟาริดา, 2542; สภาการพยาบาล, 2549; สำนักการพยาบาล, 2552) มีหน้าที่ในการสอน (health teaching) และให้คำปรึกษา (counseling) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถจัดการกับปัญหาทางด้านสุขภาพและการเจ็บป่วย (health illness continuum) ได้ด้วยตนเอง (สภาการพยาบาล, 2549) ในลักษณะของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ความก้าวหน้าของการบำบัดรักษา วิธีการดูแลตนเองที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและสามารถปฏิบัติได้จริงแก่ผู้ใช้บริการ (ศิริวรรณ, 2553) การแนะนำเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ แนะนำแหล่งประโยชน์ในการฟื้นฟูสภาพอย่างต่อเนื่อง แก่ผู้ใช้บริการ (กิตติมา, 2545; คณะอนุกรรมการจริยธรรม, 2545) ซึ่งการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การอธิบาย การสอนแนะนำผู้ใช้บริการให้เข้าใจทั้งก่อนและหลังการให้บริการเกี่ยวกับปัญหาทางด้านสุขภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติการพยาบาลประสบความสำเร็จมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้ และสามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ (สภาการพยาบาล, 2540 ; ฟาริดา, 2542) สอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์ฉาย (2546) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้คำแนะนำ/ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ชัดเจน เกี่ยวกับอาการ พยากรณ์ของโรค และแก้ไขข้อสงสัยของผู้ใช้บริการต่อโรคและการรักษา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการคลายความวิตกกังวล และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาล

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการบริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็น/ขาดแคลนแก่ผู้ใช้บริการมีค่าความถี่ในลำดับรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 80 และ 78 ตามลำดับ (ตาราง 2) อธิบายได้ว่าด้วยคุณลักษณะของพยาบาล พยาบาลเป็นผู้ที่ถูกปลูกฝังในเรื่องของการมีเมตตาและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น (ฟาริดา, 2542; สมจิต, 2544) สอดคล้องกับการศึกษาของขวัญจิต (2551) พบว่า ภาพลักษณ์ของพยาบาลที่เป็นผู้ที่มีจิตใจเมตตา เมื่อแพทย์อนุญาตให้ผู้ใช้บริการกลับบ้านแต่

ผู้ใช้บริการ ไม่มีเสื้อผ้าสำหรับสวมใส่กลับบ้าน และไม่มีเงินค่ารถกลับบ้าน หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการพบเห็นผู้ที่เดือดร้อนและตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถช่วยเหลือได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการจึงบริจาคสิ่งของ เสื้อผ้า เงินทอง เพื่อตอบสนองความจำเป็นของผู้ใช้บริการ

นอกจากนั้นผลการวิจัยยัง พบว่า พยาบาลประจำการใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะที่แตกต่างจากหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ การเสริมสร้างกำลังใจผู้ใช้บริการให้สามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 82 (ตาราง 2) ซึ่งในประเด็นนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ได้กล่าวถึงอธิบายได้ว่า จากลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการเป็นผู้ที่กระทำโดยตรง ทั้งต่อร่างกายและจิตใจ เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดในทีมสุขภาพ (พวงรัตน์, 2542) ในขณะที่ลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการให้การพยาบาลเป็นการกระทำผ่านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลประจำการ (รัชณี, และสมจินต์, 2542) จึงทำให้พยาบาลประจำการเข้าใจสภาพความเจ็บป่วย ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้มากกว่า กำลังใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อผู้ใช้บริการ ฆงยุทธ และนพพร (2552) กล่าวว่า การยกย่อง ชมเชยเมื่อผู้ใช้บริการสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในการรับการรักษาพยาบาล สามารถทำให้คนไข้สามารถลุกลงจากเตียงได้

2. การใช้หลักปิยวาจาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

ผลจากการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการในลักษณะที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้

2.1 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่เหมือนกันและมีเพียงลักษณะเดียว คือ การพูดจาเป็นทางการและให้เกียรติในฐานะที่เป็นหัวหน้า คิดเป็นร้อยละ 84 และ 100 ตามลำดับ (ตาราง 3)

1) จากลักษณะวัฒนธรรมและสังคมไทยผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเคารพและให้เกียรติผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่อาวุโสกว่าการพูดจากับผู้บังคับบัญชาจึงต้องพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ ไม่พูดจាក้าวร้าว ข่มขู่ หรือดูถูกผู้บังคับบัญชา การพูดจาอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บังคับบัญชา (เสนาะ, 2550) พระวิเชียร (2551) กล่าวว่า การพูดจาอ่อนน้อมถ่อมตนกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกรักใคร่ เอ็นดู และพร้อมจะช่วยเหลือเมื่อมีเรื่องเดือดร้อน สอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา (2545) และนรพรธม (2546) พบว่าพยาบาลประจำการพูดจาให้เกียรติผู้บังคับบัญชาด้วยการการไม่พูดวิพากษ์ วิจารณ์ถึงความไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชาให้ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นฟัง

2) ในระบบการบริหารงานของราชการ กำหนดให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้วยภาษาที่เป็นทางการ เพราะถือเป็นการให้เกียรติแก่ผู้บังคับบัญชา ประกอบกับผู้บังคับ

บัญชาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในการพิจารณาความดี ความชอบ และความสุขในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงต้องสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่พุดจา ก้าวร้าวผู้บังคับบัญชา

2.2 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติ ต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่ตรงกัน คือ การสื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง และหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่แตกต่างจากพยาบาล ประจำการ คือ พุดกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจเมื่อเพื่อนร่วมงานท้อแท้/เบื่อหน่ายการทำงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะที่ตรงกัน คือ การสื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 88 และ 100 ตามลำดับ (ตาราง 3) อธิบายได้ว่า เพื่อนร่วมงาน คือกลุ่มบุคลากรที่หัวหน้าหอผู้ป่วยและ พยาบาลประจำการให้ความสนิทสนมมากที่สุด ความสนิทสนมจึงทำให้ไม่ต้องมีพิธีรีตองในการพูด ใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน ตรงประเด็นและเป็นกันเอง เพราะลักษณะการพูดที่ชัดเจน พุดด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัดเจน จะช่วยให้การพูดน่าฟังมากขึ้น คำพูดที่ใช้ต้องมีเนื้อหาสั้นกะทัดรัด กระชับ ตรงประเด็น ฟังแล้วได้ใจความที่ครบถ้วนอย่างรวดเร็ว ช่วยให้ผู้ฟังจับใจความได้ง่าย (เกรียงศักดิ์, 2554) ความเป็นกันเอง คือ การพูดที่ไม่เป็นทางการ หรือไม่ต้องเป็นพิธีการ/พิธีรีตอง เป็นการพูดที่ ใช้ในกลุ่มที่สนิทสนมกัน พุดเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน และคลายความวิตกกังวล จากคุณสมบัติ หนึ่งของคนไทย คือ มักจะพูดทักทายกันด้วยความสนิทสนมและการทักทายของคนไทยนิยมนำคำ เรียกเครือญาติมาใช้ แม้ว่าจะไม่ใช่ญาติกันก็ตาม เช่น ถ้าผู้ทักคิดว่าคนที่พูดด้วยอายุมากกว่าก็จะใช้ พี่ น้ำ ป้า ลุง เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จะทำให้ ผู้พูดมีคนรักคนศรัทธา ช่วยลดช่องว่างระหว่างกัน มีโอกาสได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้รับรู้ปัญหา ที่แท้จริงมากขึ้น และมีโอกาสได้ชี้แจงและตอบข้อสงสัย จากการศึกษาของกรอุณา (2548) พบว่า การสื่อสาร ที่ชัดเจน ตรงประเด็น จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่เกิดการซ้ำซ้อน หรือสับสน แก่ผู้ร่วมงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น และมุ่งสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสาร ที่ชัดเจนเหมาะสม จะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน จนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยพุดกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจเมื่อเพื่อนร่วมงาน ท้อแท้/เบื่อหน่ายการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 84 (ตาราง 3) อธิบายได้ว่า ในยุคของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านของระบบการทำงาน วิทยาการความก้าวหน้าของโรค และระบบการรักษา พยาบาล ประกอบกับการที่ต้องบริหารงานภายใต้สถานการณ์ของความไม่พร้อมในหลายๆ ด้าน เช่น

การขาดแคลนบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ ส่งผลต่อการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ปวย บางครั้งจึงทำให้หัวหน้าหรือผู้ปวยเกิดความเครียด ท้อแท้ และเบื่อหน่ายในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน คือ กลุ่มบุคลากรที่ทำงานใกล้ชิดมากที่สุดและเป็นผู้ที่มีลักษณะการทำงานที่เหมือนกัน ความสนิทสนมและความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดความเครียด ท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน การเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้พูด ได้ระบายความยุ่งยากลำบากใจในการทำงาน รับฟังปัญหา พูดจาปลอบโยน จะทำให้เพื่อนร่วมงานคลายความเครียดกลับมามีกำลังใจในการทำงานต่อไปได้

2.3 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหรือผู้ปวยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในลักษณะที่ตรงกัน คือ การพูดจาชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงาน ในส่วนที่แตกต่างกัน หัวหน้าหรือผู้ปวยใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการแนะนำ/บอกกล่าวแทน การสั่งการ/ตำหนิ ในขณะที่พยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการพูดจาเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหรือผู้ปวยและพยาบาลประจำการพูดจาชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงานถี่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82 และ 94 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า หัวหน้าหรือผู้ปวยและพยาบาลประจำการในบทบาทของผู้นำของหน่วยงาน/ผู้นำกลุ่ม ผู้นำต้องมีความสามารถในการชักจูง/โน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือในการทำงาน หัวหน้าหรือผู้ปวยต้องมิกลยุทธ์ในการพูดจาชักจูง โน้มน้าวจิตใจผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย (น้ำฝน, 2550; สิริรัตน์, 2544) ซึ่งการชักจูง/โน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือในการทำงานสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การพูดจาด้วยเหตุด้วยผล ความมีเหตุมีผลในการกระทำสามารถอธิบายการกระทำที่เกิดขึ้นได้ เกิดความโปร่งใสในการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน การพูดจา ยกตัวอย่างความสำเร็จของผู้อื่นให้เห็นเป็นตัวอย่าง บุญใจ (2550) กล่าวว่า การพูดที่ใช้การอธิบายด้วยเหตุการณ์ที่มีผู้นำมาปฏิบัติแล้วเกิดผลสำเร็จ มาเป็นตัวอย่างให้กับบุคลากรอื่นๆรับรู้อาจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นในการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ จึงพบว่า หัวหน้าหรือผู้ปวยและพยาบาลประจำการพูดจาชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงานถี่มากที่สุด

ผลจากการวิจัย พบว่าหัวหน้าหรือผู้ปวยพูดจาแนะนำ/บอกกล่าวแทนการสั่งการ/ตำหนิ คิดเป็นร้อยละ 84 ในขณะที่พยาบาลประจำการไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ อธิบายได้ว่า หัวหน้าหรือผู้ปวยในบทบาทของผู้บริหารมีหน้าที่ในการสั่งการ ควบคุม กำกับ และการติดตามผลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (รัชณี, 2551; สมจิต, 2544) หัวหน้าหรือผู้ปวยจึงเลือกใช้ลักษณะการพูดที่เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ลดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน เช่น หัวหน้าหรือผู้ปวยใช้การพูดชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ชัดเจน สอนบุคลากรให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ อย่าง

ต่อเนื่อง และถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานที่ท้าทายได้ (รัชณี, 2542) พุดในลักษณะของการบอกเล่า พุดขอความช่วยเหลือแทนการพุดสั่งการ (รัชณี, 2551) พุดจาแนะนำ สอนแนะแทนการพุดจาตำหนิในการนิเทศงาน เมื่อพบว่าพยาบาลประจำการปฏิบัติงานผิดพลาด หรือไม่ สามารถปฏิบัติงานตรงกับเป้าหมายของหน่วยงาน (ประมต, 2547; รัชณี, 2547) พุดจาดักเตือน พุดด้วยเหตุด้วยผล และชี้ให้เห็นถึงความผิดพลาดมากกว่าการวิพากษ์วิจารณ์เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด (อภิญา, 2548) และไม่พุดจาตำหนิ/ซ้ำเติมหรือใช้คำพุดที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเสียกำลังใจ (ศิริวรรณ, 2553; อภิญา, 2548) ซึ่งการเลือกใช้คำพุดที่เหมาะสมกับงาน ส่งผลให้ผู้ที่ได้รับคำสั่ง และรับการประเมินเกิดความรู้สึกที่ดี ให้ความร่วมมือและพร้อมที่จะทำงานให้ด้วยความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ (ประมต, 2547; รัชณี, 2551; รัชณี, 2547) และการพุดแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พยาบาลประจำการเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สร้างแรงบันดาลใจ และเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (สายสมร, 2545)

2.4 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในลักษณะที่เหมือนกันในสองลักษณะคือ การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และพุดจาโน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ลี้หลังตามลำดับ ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการความถี่สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 90 และ 96 ตามลำดับ อธิบายได้ว่าจากลักษณะการปฏิบัติพยาบาลเป็นการปฏิบัติที่กระทำโดยตรงทั้งกับร่างกายและจิตใจของผู้ใช้บริการ การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการหายจากความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ เพราะการสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ใช่ศัพท์ทางเทคนิค ใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่ายไม่ต้องแปลความ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การพุดที่ชัดเจน ตรงประเด็น ในการทำงานด้านบริการผู้ให้การบริการที่ดีควรพุดให้ตรงประเด็น ไม่พุดจาวกวนจนผู้ใช้บริการฟังไม่เข้าใจ ควรพุดให้ผู้ใช้บริการเกิดความกระจ่างชัด พุดสรุปคำพุดของผู้ใช้บริการอีกครั้งเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ และช่วยลดความผิดพลาดในการเข้ารับบริการ ส่วนการพุดจาเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ด้วยการพุดจาหยอกล้อบ้างในบางโอกาส การใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเป็นกันเองกล้าที่จะบอกเล่าถึงปัญหา ความต้องการที่แท้จริงกับพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ (2553) ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เพื่อความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ซึ่งการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกและ

สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ชิชญ (2548) กล่าวว่า การพูดกับผู้ใช้บริการหัวใจสำคัญของการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายใจและไว้วางใจต่อพยาบาล ร่วมมือในการรักษาพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของพูนพิลาศ, เรมवल และอวยพร (2541) พบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือไว้วางใจ ให้เกียรติยกย่องและให้ความร่วมมือกับพยาบาล

ผลจากการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการพูดจาโน้มน้าว เพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวก พูดจาให้กำลังใจเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย หรือสิ้นหวัง คิดเป็นร้อยละ 78 และ 92 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความเจ็บป่วย ย่อมส่งผลต่อสภาพจิตใจ เกิดความเครียด วิตกกังวล ท้อแท้และเหนื่อยหน่าย การปลอบโยน ให้กำลังใจ สามารถช่วยลดความตึงเครียด และความวิตกกังวลใจลงได้ ใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการหายจากความเจ็บป่วยเพราะเมื่อผู้ใช้บริการมีกำลังใจ ทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของสุณี (2552) พบว่าการพูดจายกย่อง ชมเชยเมื่อผู้ใช้บริการสามารถผ่านพ้นช่วงวิกฤติของการรักษาพยาบาล ความสามารถอดทนต่อความเจ็บป่วย ทำให้ผู้ใช้บริการร่วมมือในการรับการรักษาพยาบาล

3. การใช้หลักอรรถจริยาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

3.1 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในลักษณะที่เหมือนกัน คือ การปฏิบัติหน้าที่แทนตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย คิดเป็นร้อยละ 84 และ 90 ตามลำดับ (ตาราง 4) การปฏิบัติหน้าที่แทนตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการต่องานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของอรุณญา (2548) พบว่าในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จทันตามวัน เวลาที่กำหนด ซึ่งความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของผู้บังคับบัญชา (จิราภรณ์, 2545: ประภารัตน์, 2547; รัชนี้, 2551; ศิริรัตน์, 2544; สุรีย์, 2547)

3.2 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในลักษณะที่เหมือนกัน คือ สนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 84 และ 94 ตามลำดับ (ตาราง 4) จากลักษณะการทำงานของวิชาชีพพยาบาลเป็นการทำงานเป็นทีม ความสำเร็จในงานต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายๆฝ่าย (ประภารัตน์, 2544; สมสมร, 2544; ลัดดาวัลย์, 2545) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการสนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน ด้วยการร่วมมือในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับการศึกษาของศิริรัตน์ (2544)

พบว่าในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งความร่วมมือในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ส่งผลต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน จากการศึกษาของบุญธิดา เรมवल และอรอนงค์ (2551) พบว่าความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่เกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน และจากการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่าความร่วมมือในงาน จะทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเอง ซึ่งการรับรู้คุณค่าในตนเอง รับรู้ว่าตนเองมีความสำคัญ มีความสามารถ และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (ภาวินี, ดาราวรรณ, และศรีนวล, 2541) นอกจากนี้ความร่วมมือของบุคลากรภายในทีม ส่งผลต่อผลผลิตและประสิทธิผลของงาน (จารุพรรณ, 2544; ประภารัตน์, 2544; สมสมร, 2544; ลัดดาวัลย์, 2545)

นอกจากนั้นผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 80 และ 100 ตามลำดับ (ตาราง 4) จากคุณลักษณะของพยาบาล พยาบาลเป็นผู้ที่มีจิตใจเอื้อเฟื้อต่อแผ่ จิตใจ โอบอ้อมอารี และความมีน้ำใจแก่ผู้อื่น (บุญใจ, 2550) ลักษณะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ เป็นการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งการทำงานกันได้ เป็นลักษณะของการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน สอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่า พยาบาลประจำการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีภาระงานล้นมือ ทำงานไม่ทัน ซึ่งความมีน้ำใจ การช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการกับเพื่อนร่วมงาน จากการศึกษาของบุญเรือน (2545) พบว่าความช่วยเหลือของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับเพื่อนร่วมงานและสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้จากการศึกษาของการบุญธิดา เรมवल และอรอนงค์ (2551) พบว่า ในการทำงานของพยาบาลประจำการ การช่วยเหลืองาน ความร่วมมือในงานของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในงานของพยาบาลประจำการ

3.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะที่เหมือนกัน คือ สนับสนุน/ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้เต็มศักยภาพ คิดเป็นร้อยละ 94 และ 90 ตามลำดับ (ตาราง 4) อธิบายได้ว่า โดยบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา/ผู้นำทีม หรือผู้นำกลุ่มของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานของผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการสามารถเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการสนับสนุน/ส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวก

แก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้สามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของบุญเรือน (2545) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยช่วยเหลือ/สนับสนุน เพื่อให้พยาบาลประจำการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสะดวกและคล่องตัวอยู่ในระดับสูง และจากการศึกษาของนงลักษณ์ (2545) และสมรัตน์ (2545) พบว่าในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ พยาบาลประจำการที่ได้รับความช่วยเหลือ/สนับสนุนในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือ สนับสนุนต่อความสำเร็จในงานของผู้ได้บังคับบัญชาในหลายๆ ลักษณะ เช่น การสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรม ร่วมประชุมวิชาการ และการลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือแนะนำแหล่งความรู้ใหม่ๆ ให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม (สุวรรณ, 2551; อภิญญา, 2548) หรือความยืดหยุ่นในงาน ยืดหยุ่นต่อกฎ ระเบียบตามความเหมาะสม ซึ่งจากการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเอื้อต่อการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยการปรับเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงาน เมื่อผู้ได้บังคับบัญชามีความจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งการช่วยเหลือสนับสนุน/ส่งเสริมการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก คล่องตัวในการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สภากาพยาบาล, 2549; สำนักการพยาบาล, 2552; สุเทพ, 2545; สุรีย์, 2547) รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ทำให้เกิดการพัฒนางาน พัฒนาคูณภาพการพยาบาล และพัฒนาวิชาชีพพยาบาล (จกกลณี, อวยพร, และศรีนวล, 2550) เป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจของพยาบาลประจำการ (บุญเรือน, 2545) ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างพยาบาลประจำการกับหัวหน้าหอผู้ป่วยมากขึ้น และรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร (กิติมา, 2545) นอกจากนี้การสนับสนุนจากผู้บริหารต่อผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน (ฉัตรพันธ์, 2551)

3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานกับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 86 และ 100 ตามลำดับ (ตาราง 4) อธิบายได้ว่า โดยบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ทั้งในวิชาชีพเดียวกัน หรือต่างวิชาชีพ โดยมีเป้าหมายเพื่อการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ (สมจิต, 2544; เรมवल, 2542) พยาบาลประจำการเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือกับพยาบาล แพทย์ บุคลากรในทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมวางแผนให้การดูแลผู้ใช้บริการขณะที่นอนพักรักษาตัวภายในโรงพยาบาลและทำหน้าที่ในการประสานความร่วมมือกับครอบครัวของผู้ใช้บริการ พยาบาลชุมชน และแหล่งประโยชน์ในการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดูแลเมื่อผู้ใช้บริการกลับไปอยู่บ้าน (สภากาพยาบาล, 2552) ซึ่งในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ หัวหน้าหอผู้ป่วย

และพยาบาลประจำการต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น (ศิริรัตน์, 2544; สภาการพยาบาล, 2549; สำนักการพยาบาล, 2552) ด้วยการประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลที่ต่อเนื่อง (จันทร์ฉาย, 2546) เพื่อป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้ใช้บริการ และพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ (พวงรัตน์, 2543)

4. การใช้หลักสมานัตตตาในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

4.1 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ผลจากการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่เหมือนกัน คือ เคารพ ยกย่อง และให้เกียรติในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 94 และ 100 ตามลำดับ (ตาราง 5) อธิบายได้ว่าในการทำงานผู้บังคับบัญชาย่อมมีฐานะ ตำแหน่งเป็นผู้บริหารสูงสุดในองค์กร เป็นผู้ นำ หรือหัวหน้างานของหน่วยงาน นับได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญขององค์กร เป็นผู้ที่มามีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องแสดงออกต่อผู้บังคับบัญชา ด้วยการให้เกียรติ แสดงความเคารพด้วยการไหว้ เมื่อพบเจอกัน ให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยไมตรีที่ดี และเมื่อพบปะกับบุคคลอื่นแนะนำผู้บังคับบัญชาให้ผู้อื่น ได้รู้จัก หรือเผยแพร่เกียรติคุณงามความดี/ผลงานของผู้บังคับบัญชาให้ปรากฏแก่ผู้อื่นในโอกาสที่เหมาะสม (ชะลอ, 2550; อำนวย, 2544) มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และยกย่องสรรเสริญผู้บังคับบัญชา (ปรียาพร, 2547) แสดงความเคารพในโอกาสต่างๆ เช่น เข้าร่วมอวยพร/ให้ของขวัญ ในวันเกิด ร่วมแสดงความยินดีในวันฉลองตำแหน่ง เยี่ยมไข้เมื่อผู้บังคับบัญชาเจ็บป่วย เพื่อแสดงความเคารพ และเป็นเกียรติแก่ผู้บังคับบัญชา (อำนวย, 2544) นอกจากนี้สถานพยาบาล (2546) ได้กำหนดให้พยาบาลพึงวางตัวให้เกียรติ เคารพ ยกย่อง นับถือ และอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บังคับบัญชา ไม่ก้าวก่ายการทำงาน หรือแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ข่มขู่ ผู้บังคับบัญชา กุลยา (2544) กล่าวว่า การให้ความเคารพ ยกย่อง และให้เกียรติซึ่งกัน เป็นคุณลักษณะหนึ่งของบุคลากรด้านสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่าพยาบาลประจำการให้ความนับถือในความเป็นวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง และให้เกียรติ เคารพ ยกย่องผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการที่ไม่พูดถึงความไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชาให้ผู้อื่นฟัง พระพรหมคุณาภรณ์ (2553) กล่าวว่า การเป็นคนสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน เคารพ และให้เกียรติผู้อื่น จะทำให้มีแต่คนรักใคร่ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ที่ปฏิบัติต่อตน ความรู้สึกที่ดีต่อกันนำมาซึ่งความร่วมมือ ความต้องการให้ความช่วยเหลือตอบแทน ความสุภาพอ่อนน้อมจะทำให้ผู้อื่นยิ่งเกรงใจเรามากขึ้น ตรงกันข้าม การทำตัวกระด้างกระเดื่อง หยาดคาย หยิ่งยโส ย่อมเป็นที่รังเกียจของสังคม และไม่มีใครอยากคบค้าสมาคมด้วย

4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่สอดคล้องกัน คือ การร่วมทุกข์ร่วมสุข และจริงจังในการทำงานร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 86 และ 100 ตามลำดับ อธิบายได้ว่าจากลักษณะการทำงานของวิชาชีพพยาบาลเป็นการทำงานเป็นทีม ในการทำงานร่วมกันความไว้วางใจกันเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซื่อสัตย์ต่อกัน และสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน ซึ่งจากการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) ศึกษาลักษณะการให้ความช่วยเหลือของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความจริงจังในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้วยการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้วยความจริงใจ ตรวจสอบงานและข้อบกพร่องอย่างตรงไปตรงมา ยกย่อง ชมเชยความดีของผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง ยอมรับการกระทำและผลของการตัดสินใจในการทำงานของตนเอง กล้ายืนยันในสิ่งที่ถูกต้องโดยไม่หวั่นไหว และไม่โยนความผิดให้กับผู้อื่น ความซื่อสัตย์ ความจริงใจที่มีต่อกัน ร่วมทุกข์ร่วมสุขไม่ทอดทิ้งเมื่อเกิดปัญหา ร่วมสังสรรค์บ้างตามโอกาสสมควรของสมาชิกภายในทีม ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน ร็อบบิ้น (Robbins, 2007) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์และความจริงใจในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับการศึกษาของเบเยอร์ และมาร์แชล (Bayer & Marshall, 1981) พบว่าความจริงใจที่มีต่อกัน ย่อมส่งผลให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงานร่วมกัน พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันทภิกขุ, 2545) กล่าวว่า ความรักและปรารถนาดีที่เรามีต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ ย่อมส่งผลให้ผู้รับเกิดความรักและปรารถนาดีต่อเราเช่นเดียวกัน เราควรจึงเปิดเผย ตรงไปตรงมา และแสดงความรู้สึกรักของเราต่อเพื่อนอย่างจริงใจ เพราะความไม่วางใจต่อพฤติกรรม ความคิดเห็นของเพื่อน และเก็บความไม่ไว้วางใจเอาไว้ จะส่งผลให้ทำให้ทำร้ายจิตใจทั้งของตนเองและเพื่อน

4.3 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลจากการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลกัน โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88 (ตาราง 5) ในขณะที่พยาบาลประจำการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88 (ตาราง 5) อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยในบทบาทของผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาล เป็นผู้นำของหน่วยงาน (พวงทิพย์, 2551; ฟาริดา, 2542) ในบทบาทของผู้บริหาร ผู้บริหารต้องวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น (รัชนี, 2551; สภาการพยาบาล, 2549; สมจิต, 2544) บทบาทของผู้นำ ผู้นำ คือ คนที่ผู้อื่นอยากจะเดินตาม (สันติ, 2550; อานันท์, 2542) และในบทบาทของภาวะผู้นำแนวพุทธของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง การปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี (นิตยา, 2550) ผู้บริหารจึงต้องปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งสามารถทำได้โดยการปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรม และการแสดงออก

ด้วยความจริงใจในการทำงานร่วมกัน (จิรายุทธ, 2551) ด้วยการประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี เป็นไปตามกฎหมายและบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพ วางตัวให้เป็นที่น่าเคารพ เลื่อมใส ศรัทธา และปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน (ปราณี, 2547; พวงรัตน์, 2543; อภิญญา, 2548) ซึ่งการวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชา สามารถสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน และปฏิบัติตามพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา (จิรายุทธ, 2551) ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือ และเกิดความสามัคคีของคนในองค์กร (พระธรรมปิฎก, 2545) ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการยอมรับนับถือในหัวหน้าหรือผู้ป้วย และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ (วิไลวรรณ, วิภาพร, กาญจนา, อัญชลี, และพิมพ์ภรณ์, 2549)

นอกจากนั้นผลการวิจัย ยังพบว่าหัวหน้าหรือผู้ป้วยและพยาบาลประจำการวางตัวเป็นกลางไม่เลือกที่รักมักที่ชัง คิดเป็นร้อยละ 80 และ 94 ตามลำดับ (ตาราง 5) อธิบายได้ว่า คุณสมบัตินี้ที่สำคัญในการทำงานของหัวหน้าหรือผู้ป้วยและพยาบาลประจำการ คือ การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความยุติธรรม เพราะถ้าหัวหน้าหรือผู้ป้วยและพยาบาลประจำการมีความลำเอียง อคติ ไม่มีความเป็นธรรม ย่อมส่งผลให้เกิดความแตกแยกภายในหน่วยงาน พยาบาลจึงต้องวางตัวเป็นกลางและให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกันทุกๆ คน (รัชณี, 2551) สอดคล้องกับการศึกษาของพนิดา (2548) ศึกษาความยุติธรรมในองค์กรพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ถึงการได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ซึ่งจากการศึกษาของพวงรัตน์ (2543) พบว่าหัวหน้าหรือผู้ป้วยปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ในลักษณะของการวางตัวเป็นกลาง ใช้หลักการและเหตุผลในการพิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา ความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการมอบหมายงาน จัดตารางการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเฉลี่ยความรับผิดชอบเท่าๆ กัน ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เลือกปฏิบัติเลือกที่รักมักที่ชัง สอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา (2545) พบว่า หัวหน้าหรือผู้ป้วยให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการรับฟังถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละคน ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และไม่สร้างอคติให้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งความยุติธรรมของหัวหน้าหรือผู้ป้วยในการบริหารงาน ซึ่งการบริหารงานด้วยความยุติธรรม วางตัวเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติของหัวหน้าหรือผู้ป้วย ทำให้หัวหน้าหรือผู้ป้วยสามารถบริหารความขัดแย้ง และความขัดเคืองใจที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ได้ (กรรณา, 2548) เกิดความรักใคร่กลมเกลียวของบุคลากรภายในหน่วยงาน ความร่วมมือในการสร้างผลงานร่วมกัน และเกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน (สุกาญจน์, 2545) และเกิดการแลกเปลี่ยนเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างพยาบาลประจำการกับหัวหน้าหรือผู้ป้วย (กิติมา, 2545) นอกจากนั้นผู้บริหารที่มีความยุติธรรมในการบริหารงาน

ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและไม่เกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานจากพนักงานระดับปฏิบัติการ (จิตรียา, 2550)

4.4 การใช้หลักสมานัตตตในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะที่เหมือนกัน คือ การวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88 และ 96 ตามลำดับ (ตาราง 5) อธิบายได้ว่าการปฏิบัติการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ พยาบาลวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ด้วยการยิ้มแย้ม ทักทาย แสดงความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ เปิดโอกาสให้สามารถเข้าพบได้ง่าย การแสดงต่อกัน ไม่มีพิธีรีตอง/ขั้นตอนมากนัก ใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร หรือการใช้สรรพนามเรียกขาน ป้า น้า อา แทนการเรียกคุณ ซึ่งการวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่น กล้าที่จะเปิดเผยความต้องการที่แท้จริงของตนเอง และให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล ภาวนา (2544) กล่าวว่า พยาบาลควรมีท่าทีที่เป็นมิตร วางตัวเป็นกันเอง ยินดีรับฟังประสบการณ์ความเจ็บป่วยของผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลรับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการพยาบาลที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการในแต่ละราย และจากความคาดหวังจากสังคม วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ประชาชนให้เกียรติ ยกย่องในความเป็นวิชาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของจตุมา (2549) พบว่าพยาบาลประจำการได้รับการยกย่องจากประชาชนทั่วไปว่าเป็นผู้ที่มีเกียรติ และพฤติกรรมของพยาบาลที่ประชาชนต้องการให้แสดงต่อผู้ใช้บริการ คือ การวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ซึ่งจากการสำรวจความต้องการของประชาชนของสวนดุสิตโพล (2554) พบว่าพยาบาลที่ประชาชนต้องการ คือ พยาบาลที่มีจิตใจดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับทุกคน

นอกจากนี้ผลจากการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 88 และ 92 ตามลำดับ (ตาราง 5) โดยจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล (2545) และสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย (2546) กำหนดให้พยาบาลพึงประกอบ วิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดี และความผาสุกของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับสภาการพยาบาล (2549) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนต่างต้องการที่จะมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ แม้แต่เมื่อเกิดการเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการต้องการได้รับการปฏิบัติจากพยาบาลอย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความเป็นบุคคล

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ร้อยละ 86 และ 96 ตามลำดับ (ตาราง 5) อธิบายได้ว่า ด้วยหลักจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล (2545) ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะรับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ถิ่นที่การเมือง

เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย สอดคล้องกับสภากาการพยาบาล (2549) กำหนดให้พยาบาล
พึงปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านของสิทธิการได้รับการช่วยเหลือ
ดูแลอย่างทั่วถึง เหมาะสมกับความต้องการอย่างดีที่สุด และการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่เลือกชั้น วรรณะ
เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพในสังคม หรือโรคที่เป็น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ ผู้ให้ข้อมูลเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้ 6 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลศูนย์ตรัง โรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่ โรงพยาบาลศูนย์ยะลา และโรงพยาบาลศูนย์ราธิวาสราชนครินทร์ จำนวนกลุ่มละ 50 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และทดลองใช้โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มละ 1 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า

1.1 การใช้หลักทาน

1.1.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการเสนอข้อมูล/ข้อคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารงาน ให้ของขวัญ ของฝาก และให้ของขวัญเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด/ไม่เหมาะสม

1.1.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของเสริมสร้างกำลังใจเพื่อนร่วมงานในยามที่มีปัญหา แลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน ให้ของขวัญ ของฝากเพราะรู้สึกดีต่อกัน และให้ของขวัญเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด

1.1.3 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของสอน/ให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน ยกย่อง ชมเชย /ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานและให้ของขวัญ ของฝาก เพราะรู้สึกดีต่อกัน

1.1.4 หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการแนะนำ/ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ บริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการที่ขาดแคลน และเสริมสร้างกำลังใจเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย

1.2 การใช้หลักปยวจา

1.2.1 การใช้หลักปยวจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการพูดจาเป็นทางการและให้เกียรติในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา

1.2.2 การใช้หลักปยวจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง และพูดกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจเมื่อเพื่อนร่วมงานท้อแท้/เบื่อหน่ายการทำงาน

1.2.3 การใช้หลักปยวจาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการพูดจา ชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงาน และแนะนำ/บอกกล่าวแทนการสั่งการ/ตำหนิ

1.2.4 การใช้หลักปยวจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการพูดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่น และโน้มน้าวให้เกิดมุมมองในแง่บวก เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง

1.3 การใช้หลักอรรถจริยา

1.3.1 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่แทนตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และอาสาช่วยงานนอกเหนือหน้าที่แม้ผู้บังคับบัญชาไม่มอบหมาย

1.3.2 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการสนับสนุน/เอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน

1.3.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการช่วยงานผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีเร่งด่วน/ทำงานไม่ทันและสร้างโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพในการทำงาน

1.3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานกับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

1.4 การใช้หลักสมานัตตตา

1.4.1 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการเคารพยกย่องในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา

1.4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของร่วมทุกข์ร่วมสุขในการทำงานร่วมกัน

1.4.3 การใช้หลักสมานัตตตติในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี วางตัวเป็นกลางไม่เลือกที่รักมักที่ชังและรับผิดชอบ/ไม่ทอดทิ้งเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด

1.4.4 การใช้หลักสมานัตตตติในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติ เคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค

2. การใช้หลักสังคหัตถ์ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ พบว่า

2.1 การใช้หลักทาน

2.1.1 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการเสนอข้อมูล/ข้อคิดเห็นเพื่อร่วมพัฒนาคุณภาพงาน และการให้สิ่งของกับผู้บังคับบัญชาที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส

2.1.2 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของการเสริมสร้างกำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายในงาน แลกเปลี่ยนความรู้/ข้อมูลเพื่อร่วมพัฒนางาน และให้สิ่งของที่เกิดจากความรู้สึก/สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในโอกาสต่างๆ

2.1.3 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการให้ของขวัญ ของฝาก หรือรางวัลตามโอกาสเหมาะสมต่างๆ สอน แนะนำเพื่อร่วมพัฒนาศักยภาพการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา และยกย่อง ชมเชยการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา

2.1.4 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการแนะนำ/ให้ความรู้ และข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ เสริมสร้างกำลังใจเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเผชิญกับความเจ็บป่วย และบริจาคสิ่งของ เงินทองแก่ผู้ใช้บริการตามความจำเป็น

2.2 การใช้หลักปิยวาจา

2.2.1 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการพูดจาให้เกียรติในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา

2.2.2 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของสื่อด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็นและเป็นกันเอง

2.2.3 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะของการพูดจาชักจูง/โน้มน้าวด้วยเหตุผลด้วยผลเพื่อให้ร่วมมือในการทำงาน และพูดจาเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา

2.2.4 การใช้หลักปียาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และโน้มน้าวเพื่อให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย และสิ้นหวัง

2.3 การใช้หลักอรรถจริยา

2.3.1 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และอาสาช่วยงาน นอกเหนือหน้าที่แม้ผู้บังคับบัญชาไม่มอบหมาย

2.3.2 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะของปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น/ฉุกเฉิน

2.3.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการช่วยงานผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีเร่งด่วน/ทำงานไม่ทัน

2.3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานกับทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

2.4 การใช้หลักสมานัตตตา

2.4.1 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการเคารพยกย่อง และให้เกียรติในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา

2.4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ในลักษณะของความจริงใจ ร่วมทุกข์ร่วมสุขในการทำงานร่วมกัน

2.4.3 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของความจริงใจ และร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาในการทำงานร่วมกัน ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงาน

2.4.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา และเป็นกันเองในการให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และเคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ด้านบริหารการพยาบาล

ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานร่วมกันในลักษณะต่างๆ เช่น บริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการพยาบาล การจัดการความรู้ในองค์กร การทำงานเป็นทีม การสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงาน/ผู้ให้บริการ ระบบการสื่อสารภายในองค์กร การเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการกำหนดบทบาท หน้าที่ที่ชัดเจนของบุคลากรภายในหน่วยงาน

ด้านการปฏิบัติการ

บุคลากรทางการพยาบาลสามารถนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ในทุกกิจกรรมการพยาบาล ทั้งในด้านของการให้ รู้จักการแบ่งปัน เสียสละ และการให้อภัยแก่ผู้อื่น โดยเฉพาะในกลุ่มของพยาบาลประจำการ ด้านปิยวาจา รู้จักใช้การพูดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน การนำเสนอหรือสนทนามาใช้ในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานและผู้ให้บริการ ด้านอดทนอดกลั้น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ดูแลเอาใจใส่ มีน้ำใจกับผู้อื่น จิตอาสาช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นเดือดร้อนและตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถช่วยเหลือได้ ด้านสมานัตตตา ปฏิบัติตัวตามกฎ ระเบียบของหน่วยงาน สังคม และวางตัวให้เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ของตนเอง เมื่อปฏิบัติได้ดังคำกล่าวข้างต้นก็จะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

ด้านการวิจัย

1. ควรมีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เช่น การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการนิเทศงาน การบริหารความขัดแย้ง การทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 กับหลักการบริหารแบบตะวันตกในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
3. ควรศึกษาการใช้หลักธรรมอื่นๆ เช่น การใช้พรหมวิหาร 4 อิทธิบาท 4 ในการบริหารงานและการปฏิบัติการพยาบาล
4. นำมาการวิจัยเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ที่ได้ไปพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

บรรณานุกรม

- กมล ฉายาวัณณะ. (2549). *บริหารคนและงานตามหลักการของพระพุทธเจ้า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ชบาพับลิชวิง เวกีส.
- กร ศิริโชควัฒนา. (2551). *E.Q. บริหารอารมณ์อย่างฉลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ซิซินี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล.
- กรุณา วงษ์เทียนหลาย. (2548). *องค์ประกอบภาวะผู้นำการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- กฤติพงษ์ จิวไพโรจน์กิจ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะอริทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 และผลการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตจิตวิทยา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- กฤติยา เห่งนาเลน. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน บรรยากาศเชิงสร้างสรรค์ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ กับภาวะผู้นำสร้างสรรค์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- กฤษณ์ รุยาพร. (2551). *ถอดรหัสความสุข* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เอเชีย แปซิฟิก อินโนเวชั่น เซ็นเตอร์.
- กองการพยาบาล. (2544). *การประกันคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล: งานบริการพยาบาลผู้ป่วยใน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.
- กัญญา โตท่าโรง, ศิริพร สิงหนตร, และเรมวดี นันท์สุภวัฒน์. (2542). *พฤติกรรมความเป็นวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. *วารสารพยาบาลสาร*, 26(3), 65-76.
- กัลยารัตน์ อ่องคณา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- กาญจนา แสนทวี. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล กับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- กิติมา คงขวัญเมือง. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ
 พยาบาลประจำการ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองโดยยึดองค์การเป็นหลัก กับพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน.
 วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2544). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน: ปัญหาของผู้บริหาร. *วารสาร
 การศึกษาพยาบาล*, 10(3), 11-12.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). *สุดยอดภาวะผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: ชัคเชสมิเดีย.
- เกษสุดา ตันขุน. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
 โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
 วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- โกสุม สาลี. (2545). *ผลการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์/
 โรงพยาบาลทั่วไป เขต 5. กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ขวัญจิต เฟิงแป้น. (2551). *ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล
 ประจําจังหวัด สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขต 14*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยราชธานี, อุบลราชธานี.
- ไขแสง โปธิโกสุม. (2542). *ทักษะผู้นำทางการพยาบาล*. สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์
 สงขลานครินทร์.
- คณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาล. (2545). *แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาล
 วิชาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์.
- คาร์เนกี เดล. (1888-1955). อาษา ขอบจิตต์เมตต์. ผู้แปล (2552). *วิธีชนะมิตรและจูงใจคน*.
 กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- จงกลณี ศรีจักรโคตร, อวยพร ตัฒมุขกุล, และศรีนวล วิวัฒน์คุณูปการ. (2550). พฤติกรรม
 เหมาะสมในการแสดงออกและพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ
 ในโรงพยาบาลทั่วไป. *พยาบาลสาร*, 24(1), 35-46.
- จอห์น บัลโดนี. (2007). *เคล็ดลับแรงบันดาลใจแห่งสุดยอดผู้นำ*. (จิรายุทธ ประเจตหล้า, ผู้แปล).
 กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- จันทร์ฉาย ปิ่นแก้ว. (2546). การปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จารุพรรณ ลีละยุทธโยธิน. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาคณากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยการทำงานในทีมการพยาบาล กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- จิตรียา บุญชัย. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จิราภรณ์ ดีพร้อมพงษ์. (2545). คุณลักษณะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พยาบาลต้องการของโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จิตติมา พลายชุม. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เจริญศรี พันปี. (2546). ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมและการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- ชะไมพร ธรรมวาที. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลกลาง ตากสินและเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. *วารสารการพยาบาล*, 2(2), 56-59.
- ชัยวัฒน์ ชยางกูร. (2550). *ผู้นำหลายมิติ*. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- ชิษณุ พันธุ์เจริญ. (2548). *Communication Skills in Clinical Practice จากมุมมองที่หลากหลาย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- ทิฆัมพร จำจิต. (15 สิงหาคม 2552). การบริหารความขัดแย้งโดยสังคหวัดดู 4. *ธรรมแห่งการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข*. มติชนออนไลน์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ณัฐชยานี พงษ์ประวัตติ. (2552). *ลักษณะทางจิตและการถ่ายทอดทางวิชาชีพพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพยาบาล ตามบทบาทวิชาชีพของพยาบาลจบใหม่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.*
- ดลภางค์ จันทร์ทอง. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลรามาริบัติ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.*
- ทองทิพภา วิริยะพันธ์. (2550). *ทักษะผู้บริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ไชเบอร์พริ้นท์.*
 _____ . (2551). *มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก จำกัด.*
- ธนิษฐา สมัย. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- นงลักษณ์ มาวัชระ. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- นฤมล กิจงานนท์, อัจฉรา จงเจริญคำโชค, และพรพิมล มาศนรากรณ์. (2552). *ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤติ. รามาริบัติพยาบาลสาร, 15(1), 86-97.*
- นันทนิจ สุทธิรักษ์, และกัญญาดา ประจุกสิลปะ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน คุณลักษณะของงาน การจัดการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. วารสารสภาการพยาบาล, 24(2), 88-99.*
- นันทวรรณ อีสรานูวัฒน์ชัย. (2550). *ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในยุคโลกาภิวัตน์: ศึกษาจากหลักพุทธธรรม. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*

- น้ำฝน โคมกลาง. (2550). *บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ที่พึงประสงค์ในทศวรรษหน้า (2551-2560)*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- นิตยา ปรีชายุทธ. (2550). *ประสบการณ์ภาวะผู้นำตามแนวพุทธของหัวหน้าหอผู้ป่วย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- นิตยา ศรีญาณลักษณ์. (2552). *การบริหารการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. นนทบุรี: โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก.
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2547). *การจัดการความรู้สู่...ปัญญาปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- บวร วงศ์รัฐคุณ. (2551). *การบริหารธุรกิจแบบอะมีบา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2550). *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธิดา เทือกสุบรรณ, เรมวอล นันทสุวัฒน์, และอรอนงค์ วิชัยคำ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช. *วารสารสภาการพยาบาล*, 23(4), 114-123.
- บุญเรือน ชุ่มแจ่ม. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบริบทในการทำงาน กับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล. (2552). *ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ประณต จิรัฐติกาล. (2547). *ผลของการใช้การนิเทศงาน โดยการสอนแนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- ประภรณ์ แบบขุนทด. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ปราณี มีหาญพงศ์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พนิดา ทองเงา. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพบริการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุษย์. (2549). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระเทพดิลก (ระแบบ จิตญาโณ). (2547). *การครองตน ครองคน และครองงาน หลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและคนทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ.
- พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นนทโก). (2549). *อธิบายธรรมวิภาค (พิมพ์ครั้งที่ 7)* กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.
- พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). (2545). *การทำงานที่เป็นสุข การทำงานคือการปฏิบัติธรรม*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.
- พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตโต). (2546). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.
- _____. (2550). *พุทธธรรม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระเปลี่ยน จนุบุโอม สิมตะมะ. (2552). *การศึกษามนุษย์สัมพันธ์ตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของเจ้าอาวาส ในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต). (2550). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. กรุงเทพมหานคร: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.

- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต). (2553). *ธรรมนุญชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
 บัณฑิตวิทยาลัย.
- พระมหาธีรราชเจ้า (เจ้าฟ้าประชาธิปกศักดิเดชน์). (2546). *การใช้พุทธธรรมกับความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารงานของ
 ผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอปากเกร็ด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตต์โต). (2549). *พุทธวิธีในการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 4).
 กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตต์โต). (2541). *คุณธรรมสำหรับนักบริหาร*. กรุงเทพมหานคร:
 มูลนิธิพุทธธรรม.
- พระวิเชียร วชิรปัญญา. (2551). *ธรรมะออปทิส*. กรุงเทพฯ: ปราชญ์สำนักพิมพ์.
- พวงทิพย์ ชัยพิบาลสถิตย์. (2551). *คุณภาพการบริหารการพยาบาล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ เชาวะเจริญ. (2543). *ลักษณะการให้ความช่วยเหลือของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาล
 ศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พวงรัตน์ บุญญาบุรุษย์. (2544). *ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล*.
 กรุงเทพมหานคร: วังใหม่บลูพรินต์.
- พัชรินทร์ ศรีสุวพันธุ์. (2551). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการปฏิบัติตาม
 หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต
 พื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1*. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย
 และสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- พัชรี วงศ์ช่วย. (2552). *การพัฒนาสมรรถนะหลักพยาบาลวิชาชีพ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วย
 โรงพยาบาลชุมชน ในสถานการณ์ความไม่สงบสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. สารนิพนธ์
 พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
 สงขลา.
- พัชรี สายสคูดี. (2546). *ปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ
 กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*.
วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 15(2), 55-66.

- พีรพงศ์ เกล้ากาญจน์. (2552). การเพิ่มพฤติกรรมส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล โดยการใช้โปรแกรมจิตวิทยาการศึกษาเชิงพุทธตามแนวสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา นักศึกษาวิชาสุขภาพจิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พูนพิลาส โจรจนสุพจน์, เรมवल นันทิ์ศุภวัฒน์, และอวยพร ตันมูขยกุล. (2541). ภาพลักษณ์พยาบาลของสาธารณชน. *พยาบาลสาร*, 25(4), 8-18.
- พาริตา อิบราฮิม. (2542). *สาระการบริหารการพยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โครงการพัฒนาตำราสาขาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เฟินเบอร์ก มอร์ติเมอร์ อาร์. (2553). *รู้เขารู้เรา: เทคนิคการบริหารบุคคลที่ยึดหลักจิตวิทยาอุตสาหกรรมเป็นพื้นฐาน*. เรียงศักดิ์ ปานเจริญ. (แปล). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูยูชั่น.
- ภัทรา เฟือกพันธ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ* หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ภัทรรัตน์ ตันนุกิจ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กร การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย* โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ภัสรา จารุสุทินธ์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล* กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ภาวนา ประดิษฐ์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความอิสระในงาน ความคาดหวังในบทบาทบริบทการสนับสนุน* กับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยตามการรับรู้ของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, คาราวรรณ ต๊ะปิ่นตา, และศรีนวล วิวัฒน์คุณูปการ. (2541). ปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของพยาบาลจิตเวชโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา. *พยาบาลสาร*, 25(2), 50-62.
- ภาวินี บุตรแสน, คาราวรรณ ต๊ะปิ่นตา, และชมนาด พจนามาตร์. (2549). การรับรู้ขอบเขตการปฏิบัติงานพยาบาลภายใต้การปฏิรูประบบบริการสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต. *พยาบาลสาร*, 33(2), 16-24.
- ภาสกร ศิระพัฒนานนท์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความความสามารถ ในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามารับดี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏราชนครินทร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ภูมิต ทิพย์รักษา. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.*
- มณี ภาณุวัฒน์สุข. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย การสนับสนุนจากองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- เขาวเรศ เอื้ออารีเลิศ. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ความคล้อยคลึงในเจตคติต่องานกับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- รังสิมา ศรีสุพรรณ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย คุณลักษณะของงานกับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- รัชณี ศุภจินทรรัตน์, และสมจินต์ เพชรพันธุ์ศรี. (2542). การรับรู้และการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย. *วารสารสภาการพยาบาล*, 48(2), 98-113.
- รัชณี อยู่ศิริ. (2551). *การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยสภากาชาดไทย.*

- รัตติยา สุขสกุล. (2549). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เรมवल นันท์ศุภวัฒน์. (2542). *ภาวะผู้นำทางการพยาบาลในองค์กร*. เชียงใหม่: นพบุรีการพิมพ์.
- ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ละมัด เลิศล้ำ, และรวีวรรณ ยศวัฒน์. (2547). *คุณลักษณะพยาบาลที่พึงประสงค์*. นครสวรรค์: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์.
- ละเอียด นาดวงษ์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลอินทร์บุรี สิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ว. วชิรเมธี. (2553). *คนสำราญ งานสำเร็จ* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- วรท วิลาวรรณ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จเครือซีเมนต์ไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรภัทร ภูเจริญ. (2547). *บริหารงาน บริหารใจ*. กรุงเทพมหานคร: อริยชน.
- วรภาส ประสมสุข และนิพนธ์ กินาวงศ์. (2549). *หลักการบริหารการศึกษาตามแนวพุทธธรรม*. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 18(2), 63-83.
- วศิน อินทสระ. (2546). *หลักธรรมเพื่อการครองใจคน*. กรุงเทพมหานคร: สุภูมิตร.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร ศรีสุพรรณ. (2550). *การศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาพยาบาลศาสตร์ ต้องการกำลังคนสาขาพยาบาลศาสตร์ ระหว่าง พ.ศ.2553- พ.ศ.2558*. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชัย ธรรมเจริญ. (2543). *ธรรมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มวิชาการพุทธศาสนาและจริยศึกษา กองศาสนศึกษา กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ. กรมการศาสนา.

- วิไลวรรณ สุวรรณสิทธิ์, วิภาพร เตชะสรพิช, กาญจนา คำดี, อัญชลี เศรษฐเสถียร, และพิมพ์ภรณ์ พรหมใจ. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัด เชียงใหม่. *พยาบาลสาร*, 33(3), 164-173.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). *ผู้นำการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส แอนด์กราฟฟิค จำกัด.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). *กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. สงขลา: ชลบุตรกราฟฟิค.
- ศรัณยา หงส์ไทย. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการ ปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชลบุรี*. วิทยานิพนธ์พยาบาล ศาตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศิริรัตน์ ศิริพิชญ์ตระกูล. (2544). *ความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพต่อ คุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามความคาดหวังและความเป็นจริง โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศิริวรรณ เมืองประเสริฐ. (2553). *พฤติกรรมจริยธรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของ หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลผู้ได้บังคับบัญชาใน โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สถิต วงศ์สุวรรณค์. (2544). *การพัฒนามูลคึกภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.
- สภาการพยาบาล. (2549). *หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ*. นนทบุรี: กลุ่มภารกิจพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ทางการพยาบาล.
- สมจิต ห นุเจริญกุล. (2544). *การพยาบาล: ศาสตร์ของการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมรัตน์ ภาลีชีพ. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชลบุรี*. วิทยานิพนธ์พยาบาล ศาตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สมศักดิ์ เหลืองอัครเดช. (2553). *27 วิธีครองใจคน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดีดี.

- สมสมร เรืองวรบูรณ์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- สมสุข กำเนิดทอง, และมารยาท รัตน์ประทีป. (2547). การพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี. *วารสารกองการพยาบาล, 31(1), 22-33.*
- สมิต สัจฉกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2).* กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สมิต อาชนิงกุล. (2550). *การพัฒนาตนเอง (พิมพ์ครั้งที่ 19).* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สายสมร เฉลยกิตติ. (2544). *ผลของโปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของประจำการ. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- สายสุณีย์ สุกรเทมีย์. (2543). *การศึกษาเปรียบเทียบเขาวนั้ปัญญากับเขาวนั้อารมณ์ของวิศวกร ครูพยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ. วิทยาลัย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- สำนักการพยาบาล. (2552). *รายงานการวิจัย เรื่อง ระบบบริหารงานบริการพยาบาลที่พึงประสงค์. นนทบุรี: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.*
- สุกาญจน์ ชัยณรงค์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- สุจิตกุล แสนคำ. (2551). *การปฏิบัติงานตามบทบาทวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.*
- สุจิตรา พรมนุชาธิป. (2549). *มนุษย์สัมพันธ์.* กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

- สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สุรีย์ โปธาราม. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีม กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- เสนาะ ดิยาวี. (2544). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิญา กรณสุต. (2548). *ภาวะผู้นำกับการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรพินท์ ตราโต. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- อรวรรณ สุทธิพงษ์เกียรติ. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถตัดสินใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- อรศิริ เกตุศรีพงษ์. (2550). *สังคหวัตถุ 4: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้. วารสารเพื่อการพัฒนาผลผลิต, 12(68), 43-46.*
- อรัญญา รักษาบ. (2548). *การปฏิบัติตามหลักธรรมทางศาสนาพุทธ การรับรู้ภาวะสุขภาพ กับความหวังในผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2542). *ผู้นำ คือผู้ที่คนอื่นอยากเดินตามใน ผู้นำ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.
- อำนวยการ แสงสว่าง. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.

- อินทรีฯ พันธุ์เมธิศรี. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์เขต 3. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อุบลรัตน์ ต้อยมาเมือง. (2552). การปฏิบัติการพยาบาลด้วยจิตอาสาในผู้ป่วยผู้ใหญ่ โรคไตเรื้อรังหลังปลูกถ่ายไต. *วารสารศรีนครินทร์*, 24(1), 43-49.
- อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย. (2550). *จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก: นนทบุรี.
- Beyer, J. E. & Marshall, J. (1981). The Interpersonal Dimension of Collegiality. *Nursing Outlook*, 662-665.
- Kirk, R. E. (1995). *Experimental design: Procedures the behavioral sciences* (3rd ed.). London: Brooks/Cole Publishing Company.
- Robbins, S. P. (2007). *Organizational Behavior* (12th ed). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.
- Sullivan, E. J. & Decker, P. J. (2001). *Effective management in nursing* (5th ed.). Redwood City: Addison-Wesley.
- Waltz, C., Strickland, O., & Lenz, E. (2005). *Measurement in nursing and health research* (3rd ed.). New York: Springer Publishing Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

การใช้หลักสังเกตวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์ ภาคใต้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความ หรือเติมคำลงในช่องว่าง
เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ () 1.ชาย
 () 2.หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส
 () 1. โสด
 () 2. คู่
 () 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 () 1. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () 2. ปริญญาโท สาขาด้านการพยาบาล ระบุ.....
 () 3. ปริญญาโท สาขาอื่นๆ ระบุ.....

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยปี

6. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- () 1. แผนกเด็ก
- () 2. แผนกสูติ-นรีเวช
- () 3. แผนกศัลยกรรม
- () 4. แผนกอายุรกรรม
- () 5. งานผู้ป่วยนอก
- () 6. แผนกอื่นๆ ระบุ.....

7. กิจกรรมทางศาสนาที่ท่านได้เข้าร่วม.....

8. แหล่งความรู้ทางศาสนาที่ท่านได้รับจากที่บ้าง.....

ส่วนที่ 2

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ โดยผู้วิจัยได้ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยบอกเล่าประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติงานในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ดังนี้

คำถามสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วย

การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ แนวคำถามในการเก็บข้อมูลสร้างมาจากวัตถุประสงค์และแนวคิดในการวิจัยเป็นแนวคำถามกว้างๆ สามารถปรับใช้ได้ตามสถานการณ์และข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1. หลักทาน

1.1 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ท่านได้ให้อะไรแก่ผู้บังคับบัญชบ้างและให้ในลักษณะใด

1.2 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านได้ให้อะไรแก่เพื่อนร่วมงานบ้างและให้ในลักษณะใด

1.3 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา ท่านได้ให้อะไรแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบ้างและให้ในลักษณะใด

1.4 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยายาม ท่านได้ให้อะไรแก่ผู้ใช้บริการบ้างและให้ในลักษณะใด

2. หลักปียวาจา

2.1 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะการพูดแบบใดที่ท่านใช้ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

2.2 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการพูดแบบใดที่ท่านใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

2.3 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา ลักษณะการพูดแบบใดที่ท่านใช้ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา

2.4 การใช้หลักปียวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยายาม ลักษณะการพูดแบบใดที่ท่านใช้ในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

3. หลักอรรถจริยา

3.1 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถช่วยเหลือ หรือเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้บังคับบัญชาได้อย่างไรบ้าง

3.2 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถช่วยเหลือ หรือเอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงานได้อย่างไรบ้าง

3.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา ท่านสามารถช่วยเหลือ หรือเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างไรบ้าง

3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยายาม ท่านสามารถช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานได้อย่างไรบ้าง

4. หลักสมานัตตตา

4.1 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติ/วางตัวอย่างไรในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านปฏิบัติตัว/วางตัวอย่างไรในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

4.3 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติตัว/วางตัวอย่างไรในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

4.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยาบาล ท่านปฏิบัติตัว/วางตัวอย่างไรในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความ หรือเติมคำลงในช่องว่าง
เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ () 1.ชาย
 () 2.หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส
 () 1. โสด
 () 2. คู่
 () 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 () 1. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () 2. ปริญญาโท สาขาด้านการพยาบาล ระบุ.....
 () 3. ปริญญาโท สาขาอื่นๆ ระบุ.....

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการปี

6. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- () 1. แผนกเด็ก
- () 2. แผนกสูติ-นรีเวช
- () 3. แผนกศัลยกรรม
- () 4. แผนกอายุรกรรม
- () 5. งานผู้ป่วยนอก
- () 6. แผนกอื่นๆ ระบุ.....

7. กิจกรรมทางศาสนาที่ท่านได้เข้าร่วม.....

8. แหล่งความรู้ทางศาสนา ท่านได้รับจากที่ใดบ้าง.....

ส่วนที่ 2

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ โดยผู้วิจัยให้พยาบาลประจำการบอกเล่าประสบการณ์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติงานในบทบาทของพยาบาลประจำการ ในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ ดังนี้

คำถามสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ

การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ แนวคำถามในการเก็บข้อมูลสร้างมาจากวัตถุประสงค์และแนวคิดในการวิจัย เป็นแนวคำถามกว้างๆ สามารถปรับใช้ได้ตามสถานการณ์และข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1. หลักทาน

1.1 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ท่านได้ให้อะไรแก่ผู้บังคับบัญชบ้างและให้ในลักษณะใด

1.2 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านได้ให้อะไรแก่เพื่อนร่วมงานบ้างและให้ในลักษณะใด

1.3 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา ท่านได้ให้อะไรแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบ้างและให้ในลักษณะใด

1.4 การใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยายาม ท่านได้ให้อะไรแก่ผู้ใช้บริการบ้างและให้ในลักษณะใด

2. หลักปิยวาจา

2.1 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะการพูดแบบใด ที่ท่านใช้ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

2.2 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการพูดแบบใด ที่ท่านใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

2.3 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา ลักษณะการพูดแบบใด ที่ท่านใช้ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา

2.4 การใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยายาม ลักษณะการพูดแบบใดที่ท่านใช้ในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

3. หลักอรรถจริยา

3.1 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถช่วยเหลือ หรือเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้บังคับบัญชาได้อย่างไรบ้าง

3.2 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถช่วยเหลือ หรือเอื้อต่อความสำเร็จในงานของเพื่อนร่วมงานได้อย่างไรบ้าง

3.3 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา ท่านสามารถช่วยเหลือ หรือเอื้อต่อความสำเร็จในงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างไรบ้าง

3.4 การใช้หลักอรรถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยายาม ท่านสามารถช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานได้อย่างไรบ้าง

4. หลักสมานัตตตา

4.1 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติตัว/วางตัวอย่างใดในการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

4.2 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านปฏิบัติตัว/วางตัวอย่างใดในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

4.3 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติตัว/วางตัวอย่างใดในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

4.4 การใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ในการปฏิบัติกรพยาบาล ท่านปฏิบัติตัว/วางตัวอย่างใดในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร. วันดี สุทธิรัมย์ อาจารย์ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. คุณ ชนัญญา ชังคเวช หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรม 430
โรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. พระมหา ดร. ไพศาล ทองโมถ่าย เจ้าอาวาสวัดหน้าเมือง
(อาจาโร) อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ง
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ภาควิชาการบริหารการศึกษาและบริการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

ดิฉัน นางสาวอุไร จิ้งโล่ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคห 4 ในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ ท่านเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการให้ข้อมูล เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จด้วยดีตามเป้าหมาย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้สัมภาษณ์ ซึ่งจะขออนุญาตหมายวัน เวลา และสถานที่ ซึ่งท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้ง โดยใช้เวลาประมาณ 45 นาที – 1 ชั่วโมง และขณะสัมภาษณ์จะขออนุญาตบันทึกเสียงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ข้อมูลที่บันทึกไว้จะเป็นความลับ สำหรับการศึกษารุ่นนี้เท่านั้น และจะทำการลบเสียงข้อมูลที่บันทึกนั้น ภายหลังจากการศึกษารุ่นนี้สิ้นสุดลง การนำเสนอจะใช้เพียงนามสมมติ ไม่เปิดเผยถึงชื่อและหน่วยงานของท่าน ซึ่งจะนำเสนอในภาพรวมของผลการวิจัยในลักษณะการนำเสนอข้อมูลวิชาการ เพื่อประโยชน์สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้ โดยการให้ข้อมูลครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน ท่านมีอิสระในการตัดสินใจตอบหรือปฏิเสธการให้สัมภาษณ์ รวมถึงมีสิทธิในการขอทราบข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เพิ่มเติมจากดิฉันได้ ซึ่งดิฉันยินดีตอบข้อสงสัยของท่าน

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย หากท่านมีข้อสงสัยใดๆสามารถติดต่อได้ที่ 082-4217527

ขอแสดงความนับถือ

.....

(นางสาวอุไร จิ้งโล่ง)

