



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา บทความทางวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ แล้ว จึงรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปสาระสำคัญอันเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 ด้าน คือ ด้านการพยาบาล การบริหารงาน และด้านบุคลิกภาพ ทั้งนี้ตามแนวความคิดของนักวิชาการพยาบาลที่ให้เหตุผลว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องทำทั้งงานในด้านที่เกี่ยวกับผู้ป่วยโดยตรง คือ การพยาบาล และงานที่เกี่ยวกับผู้ป่วยในทางอ้อม คือ การบริหารงานเพื่อจัดให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องมีขอบเขตของความสามารถที่กว้างกว่าตำแหน่งอื่นๆ คือ ประการแรกนั้นต้องเป็นผู้ชำนาญในการพยาบาล เพื่อประโยชน์ในการชี้แนะ ปรึกษาและสอนบุคลากร ต้องมีทักษะทางการบริหารงานเพื่อประโยชน์ในการควบคุมการทำงานของผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ และยังต้องมีความสามารถในการเป็นผู้นำ (Stevens 1976 : 9 - 11) ซึ่งนักวิชาการพยาบาลท่านอื่นก็มีความคิดเห็นในแนวเดียวกัน โดยย้ำว่าภาวที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะกระทำหน้าที่ได้ดีและประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้าน การพยาบาล มีทักษะในด้านการบริหารงาน และ มีบุคลิกภาพเป็นที่ยอมรับนับถือ (Shea 1979 : 157)

คุณลักษณะประการแรก คือ ด้านการพยาบาล เนื่องจากต้องควบคุมดูแลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้การพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องมีความรู้ด้านการพยาบาล สามารถทำการพยาบาลด้วยตนเองได้เป็นอย่างดีพอที่จะเป็นแบบอย่างอันดี และชี้แนะแก่บุคลากรผู้ใต้บังคับบัญชาได้ การให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยตนเอง เป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ ถึงแม้ว่าจะไม่ต้องกระทำตลอดเวลา เพราะมีกิจกรรมด้านบริหาร เป็นภาระหน้าที่ควบคู่ไปกับภาระด้านการพยาบาล หากขาดเสียซึ่งความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลนี้แล้ว พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะไม่สามารถแนะนำ หรือควบคุมบุคลากรได้ และขาดความเชื่อถือยอมรับจากผู้อื่น กิจกรรมสำคัญที่มอบแก่ผู้ป่วย คือ การพยาบาลที่ไร้ประสิทธิภาพ อันนับเป็นความล้มเหลวของผู้หน้าหน่วยงาน

คุณลักษณะประการที่สอง คือ ด้านการบริหารงาน ความรู้ที่จำเป็นสำหรับพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แก่ การจัดทำอัตราค่าส่งบุคลากรปฏิบัติงาน การวางแผนงาน การมอบหมาย และนิเทศงาน การสูงในและ การพัฒนาบุคลากร การตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการ การปฐมนิเทศ

การประเมินผลงาน และการพิจารณาความดีความชอบ การติดต่อประสานงาน เป็นต้น พยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้ตัดสินใจใช้ทรัพยากรและระบบงานให้เหมาะสม นักวิชาการมีความเห็นว่า ทรัพยากรที่สำคัญ คือ ตัวเอง (Stevens 1976 : 12 - 13) ต้องวางแผนในการใช้ตัวเองโดยยึดหลักการบริหารงาน คือ การชี้แนะ การล่อลวง และการควบคุม

การชี้แนะหรือการนำทางไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีนั้นควรแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบความคาดหวัง หรือเกณฑ์ที่ต้องการให้ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน การล่อลวงนั้นวิธีที่ดีที่สุดคือ การนำเอาวิธีการล้าสมัยมาใช้ เพื่อเป็นการประหยัดเวลา พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องวางแผนเลือกสรร การพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยตนเอง พร้อมกับใช้การพยาบาลในครั้งนั้นเป็นการล่อลวงบุคลากรไปในขณะเดียวกัน ส่วนการควบคุมนั้นหากใช้ระบบการควบคุมแบบเก่า คือ เครื่องครัตินเรื่องระเบียบวินัยและการยึดถือแต่การประเมินผลนั้นจะไม่ได้ผลดีนัก แต่จะเป็นผลดีกว่าถ้ายอมให้บุคลากรได้ทราบว่า พฤติกรรมใดของตนเป็นที่ยอมรับ และต้องการในหน่วยงานนั้น นอกจากนี้ระบบงานและรายละเอียดของการพยาบาลควรกำหนดให้ไว้เป็นมาตรฐาน โดยพยายามจำกัดให้มีภาระเสี่ยง ข้อผิดพลาดให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ควรต้องพิจารณาระบบงานที่เกี่ยวข้องว่ามีความเหมาะสม และสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่นระบบการมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสาร การรายงานอาการผู้ป่วย เป็นต้น แล้วจึงจัดวางแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีแก่บุคลากรเพื่อให้มีโอกาสดำเนินงานอย่างเต็มที่

งานด้านการบริหารนี้เกี่ยวข้องกับนโยบายของแผนกพยาบาล พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้กำหนดนโยบายมาจัดการให้มีการปฏิบัติ และประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับบุคลากรระดับปฏิบัติการ เป็นผู้สื่อข่าวสาร คำสั่ง คำตัดสิน และนโยบายต่างๆ และสื่อข้อมูลย้อนกลับระหว่างบุคคลล่องกลุ่มนี้ ดังนั้นการตัดสินใจ และการกระทำทั้งหลายของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภายใต้กฎ ระเบียบ และนโยบายของโรงพยาบาล ไม่ควรให้ผู้หนึ่งผู้ใดได้รับหรือเสียผลประโยชน์เกินกว่าที่ควรจะเป็น

คุณลักษณะประการที่สาม คือ ด้านบุคลิกภาพ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องเป็นผู้มีบุคลิกเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ การตัดสินใจดี เชื่อมมั่นในตนเอง กล้าแสดงความสามารถและใช้อำนาจที่ได้รับมอบมาตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Courtade 1978 : 21) มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นคนมีความยุติธรรม และมีจิตวิทยาในการปกครอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใช้วิจยารณญาณในการวิเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล สามารถควบคุมสถานการณ์และแก้ปัญหาต่างๆ ในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี (Steyens 1981 : 21) มีความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้า และกระตือรือร้นที่จะพัฒนาสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น (Ganong 1977 : 34) มีความซื่อสัตย์และจริงจัง ยอมรับความจริง และข้อผิดพลาดของตน มีวิธีว่ากล่าวตักเตือนผู้บังคับบัญชาโดยไม่เสียหน้าใจ คือ คำเตือนและแนะนำ เป็นคนสุภาพ ไม่แสดงอำนาจจนเกินควร หมั่นสำรวจและปรับปรุงตนเองเพื่อชีวิตและการทำงานที่ดี มีศีลธรรมประจำใจ (Kriegel 1968 : 95 - 175) มีความสนใจในหน้าที่และบทบาทของหัวหน้างาน มีแรงจูงใจภายในดี เป็นผู้มีความรับผิดชอบ มีระดับความปรารถนาสูงในการปฏิบัติงานให้ได้ผล ตรงต่อเวลา ใจกว้าง หนักแน่นต่อสภาพการณ์และคำพูดที่ขัดแย้งหรือไม่เป็นมิตร

ไม่เป็นคนทุเบา สนใจต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ขยันและอุทิศตนให้กับงาน และมีการใช้ภาษาที่ดี (สัมภาษณ์ เกษมสิน 2522 : 285 - 297)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีปรากฏดังนี้

รัตนาวดี บุญญาประภา (2519 : 55 - 63) ได้ศึกษาถึงบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการที่มีต่อลักษณะงานหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการพยาบาล การบริหารงาน การนิเทศงานและการศึกษา ได้สุ่มตัวอย่างประชากรจากโรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลมหาราชเชียงใหม่ และโรงพยาบาลศิริราช รวม 120 คน สรุปผลการวิจัยได้ว่า ความคิดเห็นของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการที่มีต่อลักษณะงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในด้านการพยาบาล การบริหารงาน และการนิเทศงาน คือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยคิดว่าตนทำหน้าที่ แต่พยาบาลประจำการคิดว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทำน้อย แต่ด้านการศึกษาในนั้นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แม้กระทั่งกลุ่มประสบการณ์และวุฒิการศึกษาที่ต่างกันก็มีความคิดเห็นต่อลักษณะงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

พัชรินทร์ เพ็ชรภาณี (2524 : 87 - 92) ได้ศึกษาริวิจัยเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ โดยสุ่มตัวอย่างจากแพทย์ และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลศูนย์ 14 แห่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 196 คน ผลของการวิจัยพบว่า แพทย์และพยาบาลประจำการมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมบริหารรวมทุกด้านของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ มีความคิดเห็นว่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ปฏิบัติกิจกรรมการบริหารบ่อยครั้งและการศึกษาตัวแปร คือ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

1. พยาบาลประจำการที่มีอายุ และวุฒิการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการบริหารรวมทุกด้านของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน
2. พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการบริหารรวมทุกด้านของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต่างกัน
3. แพทย์ที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมบริหารด้านการวางแผน และการจัดองค์การของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต่างกัน

4. แพทย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารทุกด้านของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังได้สรุปผลของการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ของพยาบาลประจำการไว้ว่า

1. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านการเจ้าหน้าที่ และการประสานงานสูงกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีอายุมาก
2. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่าจะมีพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านการประสานงานสูงกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีวุฒิอื่นๆ
3. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีวุฒิประกาศนียบัตร และอนุปริญญา มีพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านการวางแผน การจัดการ การอำนวยความสะดวก และการรายงานสูงกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีวุฒิอื่นๆ
4. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จะมีพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านการเจ้าหน้าที่ การประสานงาน การงบประมาณสูงกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์มาก

อนึ่ง ตามการรับรู้ของแพทย์นั้น พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์มากมีพฤติกรรมกรรมการบริหารสูงกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

จะเห็นได้ว่างานวิจัยทั้งสองเป็นการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจากความคิดเห็นของแพทย์ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ยังไม่มีการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรระดับอื่นๆ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้าพยาบาล พยาบาลผู้ชำนาญเฉพาะทาง พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และ/หรือพยาบาลผู้ตรวจการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลของการวิจัยอาจนำไปใช้เป็นแนวทางการคัดเลือก และแต่งตั้งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้