

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพเป็นอย่างมาก เช่น นโยบายหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่รัฐกำหนดให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าถึงบริการสุขภาพ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบสุขภาพทั้งด้านโครงสร้างและระบบบริหาร มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสุขภาพแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลาและระยะทาง ส่งผลให้ประชาชนมีการรับรู้สุขภาพะกว้างขวางมากขึ้น ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย ได้แก่ ปัญหาสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยที่มีโรคเรื้อรัง ปัญหาสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม จากกรณีโรคที่อุบัติขึ้นใหม่ เช่น ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ โรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS) ไข้หวัดนก ที่คร่าชีวิตผู้ป่วยมากมายทั่วโลก รวมทั้งปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม ประกอบกับภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพที่สูงขึ้น จากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์สุขภาพและเทคโนโลยีมากขึ้น เป็นผลให้ค่าใช้จ่ายเพื่อสุขภาพสูงขึ้นด้วยทั้งในภาครัฐและเอกชน และนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนบางส่วนที่มีค่าใช้จ่ายที่จำกัดหันไปใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ผู้ใช้บริการที่มาโรงพยาบาลเอกชนจึงมีความต้องการที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด มีผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน โดยตรง ที่ต้องพยายามลดค่าใช้จ่ายด้วยการจ้างบุคลากรทางการแพทย์ประเภทที่ไม่ใช่วิชาชีพร่วมดูแลผู้ป่วย โดยการใช้ระบบการพยาบาลเป็นทีม (Nursing team) ซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีม

พยาบาลหัวหน้าทีมจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการพยาบาลอย่างมาก เพื่อสนองความต้องการบริการพยาบาลของผู้ป่วยและให้การพยาบาลได้สมบูรณ์แบบรับผิดชอบดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง (Tappen, 1995 อ้างถึงในรัชณี สุจิจันทร์รัตน์, 2546) พยาบาลหัวหน้าทีมเป็นกำลังสำคัญที่ให้การดูแลผู้ป่วย มีกิจกรรมหลากหลายที่ต้องทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ มีบทบาททั้งด้านการให้บริการ ด้านการจัดการการดูแลผู้ป่วย ด้านวิชาการ ด้านการวิจัยทางการแพทย์ และมีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมในการนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนด และทำให้สามารถปฏิบัติงานตามขอบเขตงานการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทัศน

บุญทอง, 2542) พร้อมทั้งป้องกันการเรียกร้องเกิดความผิดพลาดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจุบันมีการฟ้องร้องของผู้ใช้บริการในด้านการดูแลรักษาเป็นจำนวนมากขึ้น

ระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เป็นกระบวนการจัดการบริการที่มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โรงพยาบาลต่างๆ จำเป็นต้องปรับระบบการบริหารให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่มีการแข่งขันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อจูงใจให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการสุขภาพที่ดีที่สุด พยาบาลวิชาชีพผู้ให้บริการมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานบริการ และผู้ให้บริการมีโอกาสเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพโดยเสียค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม (ทัศนยา บุญทอง, 2542: 28) ใ่วางใจได้ในด้านความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้บริการ การมีจริยธรรมของพยาบาล และการมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่ชัดเจนของพยาบาลวิชาชีพ อย่างไรก็ตามปัญหาอัตราค่าถึงบุคลากรทางการแพทย์ที่ยังขาดแคลนอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความเครียดต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติการพยาบาล จึงเป็นความจำเป็นที่พยาบาลหัวหน้าทีมต้องปรับบทบาทของตน ให้เกิดการบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด American Association of Colleges of Nursing (AACN, 2004) ได้อธิบายบทบาทของผู้นำพยาบาลในคลินิกในการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาลว่าต้องมุ่งเน้นความปลอดภัยและคุณภาพของผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วย เนื่องจากองค์การด้านสุขภาพต้องให้บริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่ควรมีความผิดพลาดหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ การปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยและป้องกันความผิดพลาด จะส่งผลถึงผลลัพธ์ การดูแลผู้ป่วยในทางที่ดีขึ้น

การที่พยาบาลหัวหน้าทีมหรือผู้นำพยาบาลในคลินิกจะประสบความสำเร็จในการดูแลผู้ป่วย จะต้องมีความมั่นใจให้ปฏิบัติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่ได้รับการกล่าวถึงมากในทุกวงการ เป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปได้ด้วยดี ทั้งในด้านการแข่งขันกับมาตรฐานที่เป็นเลิศ (Standard of excellence) หรือการแข่งขันกับผู้อื่น โดยการกำหนดเป้าหมายให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง และมีความมานะบากบั่นในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ต้องการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่ยากซึ่งมีลักษณะท้าทาย เมื่อประสบผลสำเร็จก็จะเกิดความสบายใจ และจะปฏิบัติบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ส่งเสริมให้บุคคลมีความสามารถในบทบาทที่ทำ ได้แก่บทบาทหน้าที่แก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานเพื่อให้งานที่ทำมีความสมบูรณ์ หลังจากการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลงานที่ทำไป (Feed back) เพื่อตรวจสอบความสำเร็จและเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและก้าวหน้าขึ้นกว่าเดิม เมื่องานสัมฤทธิ์ผลจะเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง (McClelland, 1985) การปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมให้สัมฤทธิ์ผลเป็นเป้าหมายของพยาบาลวิชาชีพทุกคน ซึ่งต้องการแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เนื่องจากต้องรับผิดชอบงานที่ครอบคลุม

ทั้ง 4 มิติ ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะการขึ้นปฏิบัติงานเช้า-บ่าย-ดึก มีการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นมากมายในขณะที่ต้องดูแลผู้ใช้บริการ การที่พยาบาลมีภาระงานที่มากเกินไปต้องเผชิญกับปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย ทำให้เกิดความขัดแย้งกับบุคลากรอื่นได้ง่าย จะเห็นได้ว่าพยาบาลต้องพบกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง จึงต้องการแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย มีความต้องการให้งานเสร็จสมบูรณ์โดยไม่เกิดปัญหา เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (สิริพร ทองบุญเกื้อ, 2547) โดยการเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการวางแผนการแก้ปัญหา การยอมรับในความรับผิดชอบ การแสวงหาการสนับสนุนต่างๆ การควบคุมตนเอง การปรับการคิดทางบวก การถอยห่าง การเผชิญหน้า และการหลบหนีหรือการหลีกเลี่ยง (วิภาดา คุณาวิทิตกุล, 2549) พยาบาลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะปฏิบัติบทบาทของพยาบาลวิชาชีพได้ดี ตามการศึกษาของ พัชมน อ้นโต (2546) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในงาน มีความต้องการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และมีความต้องการแข่งขันแล้ว การปฏิบัติงานของพยาบาลจะติดตามไปด้วย เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานเป็นความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมโดยมุ่งผลสำเร็จของงานพยายามแข่งขันกับมาตรฐานของความเป็นเลิศ แม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคหรือความยากลำบากก็สามารถหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จนประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมที่จะช่วยส่งเสริมให้พยาบาลปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ

การสนับสนุนจากองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมองค์กรพยาบาลจะค้นหาแนวทางเพื่อธำรงรักษาบุคลากรไว้อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เนื่องจากพยาบาลหัวหน้าทีมเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรพยาบาล แนวทางหนึ่งที่องค์กรพยาบาลจะสามารถธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ได้ก็คือ การทำให้พยาบาลหัวหน้าทีมได้รับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของตนให้สำเร็จ ได้แก่ การให้การสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ (Nabi, 1999) เมื่อพยาบาลหัวหน้าทีมรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้น จะทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยระดับการรับรู้คุณค่าในการมีส่วนร่วมของตนและความห่วงใยเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของตนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม การที่องค์กรทำให้นุคลากรให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อองค์กรบนพื้นฐานการตอบแทน เกิดเป็นความพยายามในการทำงาน เป็นความชอบในการปฏิบัติบทบาท ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และส่งเสริมความสำเร็จในการปฏิบัติบทบาท



วิชาชีพ (Eisenberger et al., 1986) ความมุ่งมั่นปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมให้ได้ตามเป้าประสงค์ขององค์กรและที่ตนเองเห็นความสำคัญ ด้วยความรู้สึกที่ว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการให้โอกาสในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถ และการได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาคุณภาพเป็นนโยบายสำคัญขององค์กรที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามนโยบายแล้วจะเกิดความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติกรพยาบาลอย่างมีคุณภาพนับได้ว่าเป็นการตอบแทนกลับสู่องค์กร (วรรณภา โอฐยิมพราย, 2545; สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม, 2545)

โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพ มีความสามารถพัฒนาบริการการดูแลรักษาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน และการที่โรงพยาบาลต่างๆ เข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต้องปรับบทบาทให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นให้บริการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด บุคลากรพยาบาลต้องมีความรู้ทางการพยาบาล ปฏิบัติกรพยาบาลแก่ผู้ป่วยโรคต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ร่วมกับมีสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเพื่อดูแลผู้ป่วยในความรับผิดชอบให้เกิดผลลัพธ์ด้านการดูแลรักษาที่ดี และเนื่องจากบุคลากรพยาบาลมีสัดส่วนถึงร้อยละ 54 ของบุคลากรที่ให้การดูแลสุขภาพทั้งหมด (Begun et al., 2006: 19-25) พยาบาลวิชาชีพให้บริการแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง มีส่วนสำคัญในการดูแลความปลอดภัยแก่ผู้ป่วยในกระบวนการให้การดูแลผู้ป่วยโดยตรง การเฝ้าระวัง และการประสานงานกับบุคลากรอื่นๆ จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาการให้บริการพยาบาลของผู้นำพยาบาลในคลินิกหรือพยาบาลหัวหน้าทีม (AACN, 2004; Begun et al., 2006: 19-25) ที่เน้นการแสดงออกถึงบทบาทภาวะผู้นำในการดูแลผู้ป่วยที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง บูรณาการระบบการดูแลผู้ป่วยในรูปแบบใหม่กับการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล เกิดรูปแบบในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลวิชาชีพที่เหมาะสมได้ (Hasse – Herrick, 2005: 115-116)

จากการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพระดับผู้บริหารการพยาบาล จำนวน 3 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครในเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 พบสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนว่า พยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีมที่มีประสบการณ์มาแล้ว อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป มีการเน้นการพยาบาลที่มีคุณภาพ โดยยึดหลักผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และให้การดูแลที่สร้างความพึงพอใจและแก่ผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนก็เพื่อต้องการความสะดวก รวดเร็วในการบริการสุขภาพ พยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีมจะต้องตระหนักในเรื่องการประสานความร่วมมือ เนื่องจากพยาบาลจะ

เป็นผู้ประสานงานที่สำคัญในการสื่อสารข้อมูลการดูแลรักษาระหว่างแพทย์ ผู้ป่วยและญาติ และติดตามผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยให้เกิดความก้าวหน้าในระยะเวลาที่รวดเร็ว นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพต้องปรับบทบาทในการปกป้องคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายบทบาทของผู้นำพยาบาลในคลินิก (AACN, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุพัตรา มะปรางหวาน (2546: 134-147) พบว่าอนาคตภาพของโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มในการเสริมสร้างภาวะผู้นำและพลังอำนาจแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การบริหารความปลอดภัยของบุคลากรและผู้ใช้บริการ มีการประกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร และการบริหารความปลอดภัย มีการนำสารสนเทศมาใช้ในระบบบันทึกทางการแพทย์ การบริการการพยาบาล การบริหารทรัพยากรบุคคล และการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะการบริการพยาบาลที่ทันสมัย ให้บริการเชิงรุก เตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ และพัฒนาบริการให้ได้ตามมาตรฐานสากล ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าทีมในโรงพยาบาลเอกชนควรมีการปรับบทบาทของตนในการเป็นผู้นำทีมการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยที่เฉพาะโรค

ปัจจุบันยังไม่มีผู้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร โดยร่วมกันส่งเสริมให้พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมได้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรพยาบาลและเพื่อการนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อในการสนับสนุนจากองค์กรและการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านที่จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมให้มีศักยภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน และการรับรู้คุณลักษณะของงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะของงาน และประสบการณ์การทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กรในการร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีม 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาด 200 เตียงขึ้นไป เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีม 1 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ที่มีขนาด 200 เตียงขึ้นไปเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่งจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลาย ขั้นตอน (Multi-stage sampling) จำนวน 373 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้นคือ

- 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน และการรับรู้คุณลักษณะของงาน
- 2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 2.3 การสนับสนุนจากองค์กร

ตัวแปรตามคือ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาล เอกชน

## แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และคุณลักษณะของงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมในครั้งนี้ ผู้วิจัยสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยจากแนวคิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (1985) การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al., (1986) และความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมโดยศึกษาบทบาทผู้นำพยาบาลในคลินิกจากแนวคิดของ AACN (2004), Hurwitz and Rosetter (2005), Sherman (2005), Dibble (2005), Wright (2005), Ayotte and Henneman (2005), Martin and Oswald (2005), และผลการวิจัยของทัศนีย์ สงกา (2548) เป็นหลักในการศึกษา

ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม พยาบาลหัวหน้าทีมหรือผู้นำพยาบาลในคลินิกเป็นบทบาทของพยาบาลวิชาชีพที่ยังไม่มีการประเมินในพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนของประเทศไทย จากแนวคิดของ AACN (2004) ได้อธิบายบทบาทของผู้นำพยาบาลในคลินิก (Clinical nurse leader) ว่าเป็นบทบาทของผู้นำในทีมสุขภาพ โดยการเป็นผู้นำผู้ประสานงาน ผู้พัฒนาคุณภาพ และเป็นผู้แทนวิชาชีพในการทำงานร่วมกันและร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสาร วางแผน และปฏิบัติตามแผนการดูแลผู้ป่วย

รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรและข้อมูล เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในความดูแล ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงในคลินิก และบริหารจัดการการดูแลผู้ป่วยได้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน รวมถึงการพิทักษ์สิทธิ์ ปกป้องคุ้มครองผู้ป่วย เสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยและครอบครัวให้สามารถดูแลตนเองได้อย่าง มีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของทัศนีย์ สงกา (2548) ที่ได้ศึกษาบทบาทผู้นำพยาบาลในคลินิก ในบริบทของประเทศไทย โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย จากผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติการ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการพยาบาล และผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ ซึ่งได้ข้อสรุป บทบาทผู้นำพยาบาลในคลินิก 7 บทบาท ได้แก่ 1) บทบาทผู้เชี่ยวชาญ 2) บทบาทผู้นำ 3) บทบาท ผู้บริหารจัดการ 4) บทบาทผู้ติดต่อสื่อสาร 5) บทบาทผู้จัดการผลลัพธ์และบริหารความเสี่ยง 6) บทบาทผู้พิทักษ์สิทธิ์ และ 7) บทบาทผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

**แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นบุคคลที่มีความอยากรู้อยากเห็น และจะมีวิธีการแสวงหาแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง McClelland (1985: 223-267) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเป็นความปรารถนาของ บุคคลที่ต้องการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามความพอใจจาก ความคิดที่จะทำสิ่งนั้นให้ดีขึ้น มีการรับรู้ต่อสิ่งกระตุ้นที่สูงกว่าคนอื่นและตั้งใจในการแสวงหา วิธีการตามเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อปรับปรุงความสามารถให้ทำงานได้ตามเวลาที่กำหนด (Bartmann, 1965 cited in McClelland, 1985: 227) เมื่องานสำเร็จจะเกิดความภาคภูมิใจ โดยเฉพาะงานที่ยาก และท้าทายความสามารถ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น เนื่องจาก บุคคลมีโอกาสดูงใจให้คนอื่นเห็นว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานนั้นๆ ได้ดี บุคคลที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานต้องการให้บุคคลอื่นให้ข้อมูลป้อนกลับว่าตนเองทำงาน ได้ผลสำเร็จเพียงใด หากยังไม่สำเร็จจะปรับปรุงความสามารถของตนให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ คุณลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ ต่อการทำงาน และจะทำงานที่มีความยากมากขึ้น จะมีวิธีการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งจะ นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดของ McClelland (1985) จะเห็นได้ว่าในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม ซึ่งมีหน้าที่ในการพยาบาลและแก้ไขปัญหาสุขภาพแก่ผู้ป่วยโดยใช้กระบวนการพยาบาล ในการดูแล โดยมีเป้าหมายคือให้ผู้ป่วยหายหรือบรรเทาความทุกข์ทรมานจากโรคที่เป็น และ เพื่อให้ผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยเป็นไปตามแผนการพยาบาล พยาบาลต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะ แก้ปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย ซึ่งเป็นงานที่ต้องพบอยู่ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อผลลัพธ์การดูแล ผู้ป่วยบรรลุผลสำเร็จจะเกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งในระยะยาวคือมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติ บทบาทของพยาบาล เพิ่มขีดความสามารถในการเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาล สามารถบริหาร



และนำทีมการพยาบาลมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สอดคล้องกับการศึกษาของอาริดา ตัวบุตร (2539) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการทำงาน ด้านการแก้ปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร และทัศนคติ อันโต (2546) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน และจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล และยุพิน อังสุโรจน์ (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน เนื่องจากทำให้พยาบาลประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ก่อให้เกิดอารมณ์และความรู้สึกที่ดี มีความยินดีกระตือรือร้น ยึดมั่นผูกพันต่อการปฏิบัติงาน มีการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีขึ้น ส่งผลต่อความก้าวหน้าในงาน จนเป็นความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล ช่วยให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานการพยาบาล ร่วมกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติบทบาทของผู้นำพยาบาลในคลินิกเป็นพยาบาลหัวหน้าทีมได้ (Eisenberger et al., 1986) องค์กรสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ และเห็นคุณค่าของผลงานที่ปฏิบัติ มีการให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความเต็มใจที่นำความรู้และประสบการณ์ที่ตนเองได้รับจากการสนับสนุนจากองค์กรมาประยุกต์ในงานที่ปฏิบัติ ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมได้ดีขึ้น Eisenberger et al. (2001) พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กร และจะให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ส่งผลให้มีพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Shore and Wayne (1993), Wayne et al, 1997, และ Eisenberger et al (2001) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานที่บุคคลรับผิดชอบ และมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น

**ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน และคุณลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมดังนี้

**ประสบการณ์การทำงาน** ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่นานขึ้นทำให้พยาบาลหัวหน้าทีมเก็บสะสมความรู้และทักษะจากการปฏิบัติงานตั้งแต่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย เป็นความรู้ที่ฝังลึก (Tacit knowledge) จนเกิดเป็นความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาล การแก้ไขปัญหา และปฏิบัติ



บทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พยาบาลหัวหน้าทีมมีความมั่นใจในตนเองสูง สามารถเป็นผู้นำในทีมการพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากขึ้นจะสามารถปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมดีขึ้น สอดคล้องกับสมจิตต์ วงศ์สุวรรณศิริ (2545) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาล พบว่า หัวหน้าพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้น การปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย

**คุณลักษณะของงาน** เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ Hackman and Oldham (1980: 78-80) กล่าวว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานภายในองค์การจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติบทบาทของตนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับของงาน สอดคล้องกับทัศนีย์ ทองรักศรี (2544) ได้ศึกษาคุณลักษณะของงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้คุณลักษณะของงานอยู่ในระดับสูงจะสามารถปฏิบัติบทบาทพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบได้สูงขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน
2. คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน
4. การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน
5. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน และคุณลักษณะของงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากองค์การ ในการร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน

#### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่

1.1 **ประสบการณ์การทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าทีมจนถึงปัจจุบัน นับจำนวนเป็นปี

1.2 รู้คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าทีมที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติว่ามีความเหมาะสมกับความสามารถตามบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมที่รับผิดชอบ ประเมินจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980: 77-80) แบ่งได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ หรือมีความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถจูงใจให้พยาบาลหัวหน้าทีมทำกิจกรรมหลายๆอย่าง ของหน่วยงานได้สำเร็จ

1.2.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่แสดงถึงทุกส่วนของงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลลัพธ์ของงาน ที่เกิดจากความคิด และทำงานนั้นเองตั้งแต่เริ่มต้นจนงานนั้นเสร็จสิ้น

1.2.3 ความสำคัญของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตหรือบุคคลอื่นทั้งในและนอกองค์การ

1.2.4 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ วิจารณ์ถกเถียงตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงานที่อยู่ใน ความรับผิดชอบต่อผลของงาน

1.2.5 การได้รับข้อมูลป้อนกลับ หมายถึง ลักษณะของงานที่ได้ทราบถึงข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติโดยตรงและชัดเจน รวมทั้งความรู้สึกร่วมกันของผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าทีมถึงพฤติกรรมของตนเอง ในการมุ่งความสำเร็จของงาน โดยมีความรับผิดชอบตนเองต่อหน้าที่ แก้ไขปัญหาต่างๆในการ ทำงาน มีความมานะพากเพียรในงานที่ยากและท้าทายความสามารถ มีแรงขับในการแข่งขันกับตนเองและผู้อื่น ใช้ข้อมูลในการป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงความสามารถของตนเอง เรียนรู้วิธีการทำงานตามข้อกำหนด มีความพอใจในการทำงานอย่างอิสระและหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยประเมินจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ McClelland (1985)

3. การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าทีมว่าหน่วยงานให้ การดูแลเอาใจใส่ในความปลอดภัยและความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับสวัสดิการ ให้ความ เป็นอยู่ที่ดี มีการตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ เห็นคุณค่า ของผลงาน การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง การส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการบริหารและ พัฒนางาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ประเมินได้จากแบบสอบถามที่ สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986)

4. ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม หมายถึง การรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้าทีมในการปฏิบัติหน้าที่ที่แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ และทักษะในการเป็น ผู้นำทีมการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยร่วมกับทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

ที่ครอบคลุมการดูแลรักษา การป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามที่ทัศนีย์ สงกา (2548) สร้างขึ้นจากแนวคิดของ AACN (2004), Hurwitz and Rosetter (2005), Sherman (2005), Dibble (2005), Wright (2005), Ayott and Henneman (2005) และ Martin and Oswald (2005) โดยมีองค์ประกอบ 7 บทบาท ดังนี้

4.1 บทบาทผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง การแสดงออกถึงการใช้ทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลในสาขาที่ปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ในเรื่องกระบวนการพยาบาล ทั้งในภาวะปกติและฉุกเฉิน ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางให้ครอบคลุมการดูแลที่ครบองค์รวม สามารถปรับปรุงแผนการพยาบาลผู้ป่วยให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย

4.2 บทบาทผู้นำ หมายถึง การแสดงออกถึงการเป็นผู้นำทีมการพยาบาลที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน การเจรจาต่อรองกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการพยาบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาในวิชาชีพกับผู้ป่วยญาติ ผู้ร่วมงานในทีมการพยาบาลและทีมสหวิชาชีพ

4.3 บทบาทผู้บริหารจัดการ หมายถึง การแสดงออกถึงการนำส่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล มีทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ วางแผนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และกำกับติดตามบุคลากรให้ปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ

4.4 บทบาทผู้ติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกถึงการประสานการดูแลผู้ป่วยระหว่างผู้ป่วยและทีมผู้ให้บริการ มีการประสานระหว่างกลุ่มผู้ป่วย มีความรู้และทักษะ สามารถใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสาร และการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ป่วย

4.5 บทบาทผู้จัดการผลลัพธ์การดูแลและบริหารความเสี่ยง หมายถึง การแสดงออกถึงการประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงาน ประเมินและคาดการณ์ความเสี่ยงเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย นำผลการประเมินการบริการ การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยโดยรวมมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา ช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากรในทีมการพยาบาลให้ทำโครงการพัฒนาคุณภาพจากผลการดำเนินงานที่เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.6 บทบาทผู้พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและผู้ให้บริการ หมายถึง การให้ข้อมูลและความรู้ในการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการรักษาพยาบาล รักษาความลับของผู้ป่วย มีจริยธรรมตามมาตรฐานและกฎหมายวิชาชีพ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และสามารถปฏิบัติงานการให้บริการพยาบาลเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

4.7 บทบาทผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง การแสดงออกถึงการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย ครอบครัว และผู้เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการดูแลสุขภาพในภาวะเจ็บป่วยและความผิดปกติที่หลงเหลือจากการเจ็บป่วย และเลือกพฤติกรรมที่เป็นผลดีต่อสุขภาพ

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับพัฒนาพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีมของโรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อการสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติตามบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมในการดูแลผู้ป่วยที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ