

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา (developmental study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ให้มีความเหมาะสม ครอบคลุมบทบาท และความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลพี่เลี้ยง ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้กลยุทธ์การพัฒนารอบสมรรถนะของ มาร์เรลลี และคณะ (Marrelli et al., 2005) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การแสวงหาผู้ให้การสนับสนุน 3) การพัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารและการให้ความรู้ 4) การวางแผนวิธีการรวบรวมข้อมูล และ 5) การระบุสมรรถนะและการสร้างรอบสมรรถนะ โดยมีขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยง และกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาลพี่เลี้ยง และผู้ทรงคุณวุฒิ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทำการรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2554 การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ตามระยะเวลาของการพัฒนารอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญในการเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการกำหนดกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และข้อมูลการกำหนดกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง (ฉบับร่าง) ที่ได้จากการบูรณาการกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยงที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ร่วมกับกรอบสมรรถนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพยาบาลพี่เลี้ยง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหารายชื่อของพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ได้จากการประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง (ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญในการเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง ในโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่

ตารางที่ 4-1

จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหารา
ชนครเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ เพศ วุฒิการศึกษาาระดับสูงสุด ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งปัจจุบัน และประสบการณ์ในการเป็นพี่เลี้ยง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ ($\bar{X} = 50.7, SD = 6.1$)		
31-40 ปี	1	3.70
41-50 ปี	8	29.63
51 ปีขึ้นไป	18	66.67
เพศ		
หญิง	27	100.00
วุฒิการศึกษาาระดับสูงสุด		
ปริญญาตรีสาขาการพยาบาล	19	70.37
ปริญญาโทสาขาการพยาบาล	5	18.52
ปริญญาโทสาขาอื่น	3	11.11
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 26.4, SD = 8.1$)		
11-20 ปี	11	40.74
21-30 ปี	13	48.15
31 ปีขึ้นไป	3	11.11
ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งปัจจุบัน ($\bar{X} = 12.1, SD = 8.1$)		
1-10 ปี	8	29.63
11-20 ปี	13	48.15
21-30 ปี	6	22.22
ประสบการณ์ในการเป็นพี่เลี้ยง		
เคย	17	62.96
ไม่เคย	10	37.04

จากการศึกษาพบว่าพยาบาลผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 66.67 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ทั้งหมดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.37 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.74 ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี ร้อยละ 48.15 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งปัจจุบัน อยู่ในช่วง 11-20 ปี และร้อยละ 62.96 เคยปฏิบัติหน้าที่พยาบาลพี่เลี้ยง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการกำหนดกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ข้อมูลการกำหนดกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง (ฉบับร่าง) ที่ได้จากการบูรณาการกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยงที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ร่วมกับกรอบสมรรถนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพยาบาลพี่เลี้ยง

สมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง ที่ได้จากการทบทวนตำรา วารสารทางวิชาการ และข้อบัญญัติขององค์กรต่างๆ นำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จัดหมวดหมู่รายการสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง

สมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถของพยาบาลพี่เลี้ยง ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาลพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และ/หรือมีประสบการณ์ในการเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มา วิเคราะห์เนื้อหา เพื่อจัดหมวดหมู่รายการสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง ที่ครอบคลุมบริบทของพยาบาลพี่เลี้ยง

กรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง (ฉบับร่าง) ได้จากการนำกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยงที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับพยาบาลพี่เลี้ยง มาบูรณาการให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้วยวิธีการจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความหมายใกล้เคียงกัน รายการที่มีความซ้ำซ้อน แสดงถึงการมีสมรรถนะที่มีพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถเดียวกัน ผู้ศึกษาจะนำมารวมเป็นข้อเดียวกัน รายการที่มีความแตกต่างผู้ศึกษาจำแนกเป็นรายข้อ จัดเป็นกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง (ฉบับร่าง) ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านการสอน สมรรถนะด้านการเป็นที่ปรึกษา สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ และสมรรถนะด้านการเป็นกัลยาณมิตร ดังแสดงในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2

กรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยงดูด้านการสอนงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	
	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
1. มีความเต็มใจ ในการสอน	1. มีความรู้ดี (15 คน)	1. ใจเย็น
2. มีความรู้ดี สามารถประยุกต์ความรู้ทางทฤษฎีสู่การปฏิบัติ	2. ใจเย็น อุดมคติ เสียสละ (18 คน)	2. อุดมคติ 3. เสียสละ
3. ยอมรับในความรู้อะเอียดและทักษะของพยาบาลจบใหม่	3. เต็มใจสอนงาน (7 คน)	4. มีความเต็มใจ ในการสอนงาน
4. อธิบายลักษณะงาน ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานให้พยาบาลจบใหม่ได้ง่าย และถูกต้อง	4. มีความคิดที่จะสอน (4 คน)	5. มีความรู้ และมีทักษะที่ดีในการสอนงาน
5. สาธิตให้ดูเป็นตัวอย่างได้	5. มีความสามารถ และมีความแม่นยำในงานที่ ปฏิบัติ (8 คน)	6. ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง
6. วางแผนการสอน และการฝึกทักษะให้เหมาะสมกับพยาบาลจบใหม่ แต่ละบุคคลได้	6. มีเทคนิคในการสอนงาน (9 คน)	7. ร่วมมือกับผู้รับผิดชอบด้านพัฒนาบุคลากรวางแผนการสอน และฝึกทักษะให้เหมาะสมกับพยาบาลจบใหม่ แต่ละบุคคลได้
7. เปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่ถามปัญหา และแสดงความคิดเห็น	7. มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ (9 คน)	8. มีความสามารถในการอธิบายความ
8. ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และยุติธรรม	8. สาธิตให้ดูเป็นตัวอย่างได้ (9 คน)	9. ละเอียดรอบคอบ ชัดมาตรฐานในการสอนงาน
9. ให้ข้อมูลย้อนกลับของการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์	9. มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ การพยาบาลในหน่วยงานของตนเอง (8 คน)	10. มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเอง และ
10. มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	10. มีความสามารถในการนิเทศ (9 คน)	11. มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์
	11. สามารถวางแผนการสอน และการฝึกทักษะให้เหมาะสมกับพยาบาลจบใหม่ แต่ละบุคคล (18 คน)	
	12. มีทักษะที่ดีในการสอนงาน (9 คน)	12. สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับของการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ		
จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
11. มีความพร้อมที่จะรับฟังสิ่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลง	13. พร้อมที่จะรับฟังสิ่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลง (1 คน)	13. สามารถประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และยุติธรรม
	14. ใจเย็น ใจกว้าง (1 คน)	14. ตักเตือน หรืออธิบายข้อดีข้อเสียในสิ่งที่พยาบาลจบใหม่ทำ
	15. ตักเตือน หรืออธิบายข้อดีข้อเสียสิ่งที่ไม่ดี (4 คน)	14. ตักเตือน หรืออธิบายข้อดีข้อเสียในสิ่งที่พยาบาลจบใหม่ทำไม่ถูกต้อง
	16. ยึดมาตรฐานในการสอนงาน (7 คน)	15. มีความรู้ในด้านการช่วยฟื้นชีพเบื้องต้น
	17. มีทักษะและกลยุทธ์ในการสอนงาน (2 คน)	16. มีความรู้ด้านกฎหมาย
	18. ละเอียด รอบคอบ (2 คน)	17. พร้อมที่จะรับฟังสิ่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลง
	19. ทำงานเก่ง (2 คน)	18. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์
	20. ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง (3 คน)	19. สามารถประเมินตนเองได้ หากพยาบาลจบใหม่ มีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์
	21. มีความรู้ในด้านการช่วยฟื้นชีพเบื้องต้น (1 คน)	
	22. มีทักษะที่ดีในการสอนงาน (1 คน)	
	23. ไม่ตำหนิพยาบาลจบใหม่ ต่อหน้าผู้ป่วย (2 คน)	
	24. เคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วย (1 คน)	
	25. สอนให้พยาบาลจบใหม่ มีความคิดในด้านบวก (2 คน)	
	26. พิจารณาตนเองหากพยาบาลจบใหม่ มีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ (2 คน)	

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ		
จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
	27. ร่วมวางแผนการสอน กับ ผู้รับผิดชอบด้านพัฒนาบุคลากร (2 คน)	
	28. ใช้คอมพิวเตอร์ได้ (5 คน)	
	29. มีความมั่นใจในการทำงาน (2 คน)	
	30. มีเทคนิคในการนิเทศงาน (4 คน)	
	31. มีความรู้ด้านกฎหมาย (1 คน)	

จากตารางที่ 4-2 พบว่าสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยงด้านการสอนงาน มีพฤติกรรมบ่งชี้จากการทบทวนวรรณกรรม 11 ข้อ จากการสัมภาษณ์ 31 ข้อ และพฤติกรรมบ่งชี้ของกรอบสมรรถนะฉบับร่าง จำนวน 19 ข้อ

ตารางที่ 4-3

กรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยง ด้านการเป็นที่ปรึกษา

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ		
จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
1. สามารถวิเคราะห์ความต้องการความช่วยเหลือของพยาบาลจบใหม่	1. วิเคราะห์ปัญหาของพยาบาลจบใหม่ได้ (8 คน)	1. วิเคราะห์ความต้องการความช่วยเหลือ และชี้แนะแนวทางให้พยาบาลจบใหม่ได้เห็นปัญหาอย่างแท้จริงได้
2. มีความยืดหยุ่น เปิดใจกว้าง	2. รับผิดชอบ รักษาสัญญา (4 คน)	2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาของพยาบาลจบใหม่ได้
3. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย และยอมรับฟังความคิดเห็นของพยาบาลจบใหม่	3. ให้ความช่วยเหลือพยาบาลจบใหม่ (4 คน)	3. รับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่แสดงความคิดเห็น
4. สามารถชี้แนะแนวทางให้พยาบาลจบใหม่ได้เห็นปัญหาอย่างแท้จริง	4. ใจกว้าง (1 คน)	4. มีปฏิสัมพันธ์
5. มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา	5. เป็นตัวกลางระหว่างพยาบาลจบใหม่ และผู้ร่วมงานทุกระดับ (1 คน)	5. มีความจริงใจต่อผู้อื่น
6. มีปฏิสัมพันธ์	6. มีปฏิสัมพันธ์ไหวพริบดี (1 คน)	6. มีความอดทน และยืดหยุ่น สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
7. สามารถเก็บ และรักษาความลับของพยาบาลจบใหม่	7. มีความรู้ มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา (1 คน)	7. เคารพความคิด ยอมรับผู้อื่น
8. มีความรู้ มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา	8. เก็บ และรักษาความลับของพยาบาลจบใหม่ได้ (6 คน)	8. ไวต่อความรู้สึก และเข้าใจผู้อื่น
9. สามารถเป็นที่ปรึกษาได้ทุกเรื่องทั้งส่วนตัว และเรื่องงาน	9. เคารพความคิดและความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่น (1 คน)	9. รู้จักให้อภัย
10. สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาของพยาบาลจบใหม่	10. จัดการความเครียดของพยาบาลจบใหม่ได้ (2 คน)	10. ให้คำปรึกษาได้
	11. เปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่ปรึกษาได้ทุกเรื่อง (6 คน)	11. ใจกว้าง มีจิตใจที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยเหลือสังคมและเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป
	12. ให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาของพยาบาลจบใหม่ได้ (4 คน)	



ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ

จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
11. มีความเมตตา พร้อมทั้งจะช่วยเหลือพยาบาลจบใหม่	13. มีความยืดหยุ่น เปิดใจกว้าง (8 คน)	12. เป็นผู้เก็บ และรักษาความลับของผู้อื่นได้
	14. เปิดโอกาสให้แสดงความในใจอย่างเปิดเผย และยอมรับฟังความคิดเห็นของพยาบาลจบใหม่ (8 คน)	13. มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา
	15. ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง (2 คน)	14. มีความรู้ มีทักษะในการให้คำปรึกษา
	16. สามารถพิทักษ์สิทธิพยาบาลจบใหม่ (2 คน)	15. สามารถพิทักษ์สิทธิพยาบาลจบใหม่
	17. ดูแลภาวะจิตใจพยาบาลจบใหม่ได้ (1 คน)	16. เป็นตัวกลางระหว่างพยาบาลจบใหม่ กับผู้ร่วมงานทุกระดับ
		17. เปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่ปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้
		18. สามารถประเมินภาวะจิตใจและความเครียดของพยาบาลจบใหม่ได้
		19. ช่วยให้พยาบาลจบใหม่สามารถปรับตัวในบทบาทใหม่ได้

จากตารางที่ 4-3 พบว่าสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยงด้านการเป็นที่ปรึกษา มีพฤติกรรมบ่งชี้จากการทบทวนวรรณกรรม 11 ข้อ จากการสัมภาษณ์ 17 ข้อ และพฤติกรรมบ่งชี้ของกรอบสมรรถนะฉบับร่าง จำนวน 19 ข้อ

ตารางที่ 4-4

กรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง ด้านการเป็นผู้นำ

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ		
จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
1. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร	1. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร (13 คน)	1. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร
2. สามารถโน้มน้าว และจูงใจให้พยาบาลจบใหม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ	2.สามารถเป็นผู้นำทีม (4 คน) 3. สามารถ ประเมินผล การปฏิบัติงาน (8 คน)	2. สามารถเป็นผู้นำทีมโน้มน้าว และจูงใจให้พยาบาลจบใหม่ร่วมมือกับทีมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถวางแผนงาน ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4. สามารถโน้มน้าว และจูงใจให้สมาชิกในทีมร่วมมือกันทำงาน 5. มีความประพฤติดี (6 คน)	3. มีความประพฤติดี มีจริยธรรม คุณธรรม 4. สามารถจัดระบบการทำงาน
4. มีความประพฤติดีทั้งด้านวิชาชีพ และด้านส่วนตัวจนเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน และเป็นแบบอย่างที่ดี	6.เป็นแบบอย่างที่ดี (9 คน) 7.จัดอัตราค่าจ้างบุคลากรได้เหมาะสมกับงาน (8 คน)	5. สามารถบริหารเวลาได้เหมาะสม 6. มีความสามารถด้านการเจรจาต่อรอง
5. สามารถจัดอัตราค่าจ้างบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน	8. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (5 คน) 9. บริหารเวลาได้ดี (13 คน)	7. ให้อิสระ ให้กำลังใจพยาบาลจบใหม่ในการทำงาน 8. สามารถชี้แนะพยาบาลจบใหม่เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา
6. สามารถบริหารเวลาได้ดี	10. เจรจาต่อรองได้ดี (8 คน)	9. จัดอัตราค่าจ้างบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน
7. สามารถเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของงานบริการพยาบาล	11. มีความสามารถตัดสินใจ (11 คน) 12. บริหารและประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (10 คน)	10. สามารถประเมินผล การปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ได้

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ		
จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
8. สามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์	13. สามารถจัดการความขัดแย้งได้ (8 คน)	11. สามารถตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง
9. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	14. วางแผนงานได้ (11 คน)	12. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์
10. สามารถจัดระบบการทำงาน และประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	15. รับผิดชอบต่อการตัดสินใจ (1 คน)	13. สามารถประนีประนอมเพื่อจัดการความขัดแย้งได้
11. สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาทุกสถานการณ์ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น	16. ติดต่อกับ ประสานงานได้ (9 คน)	14. สามารถติดต่อกับ ประสานงาน
	17. สามารถจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกของตนเอง (3 คน)	15. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
	18. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (2 คน)	16. มีความสามารถในการสร้างเครือข่าย
	19. สามารถประนีประนอม (2 คน)	17. เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพยาบาลจบใหม่
	20. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (4 คน)	18. มีความคิดเชิงวิพากษ์
	21. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง (3 คน)	19. คิดเป็นระบบ
	22. มีความคิดเชิงวิพากษ์ (2 คน)	20. บริหารความเสี่ยงได้
	23. คิดเป็นระบบ (2 คน)	21. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
	24. บริหารความเสี่ยงได้ (1 คน)	22. เป็นแบบอย่างที่ดี
	25. มีจริยธรรม คุณธรรม (2 คน)	23. สื่อสารกับผู้อื่น ได้ชัดเจน และเข้าใจง่าย
	26. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (8 คน)	24. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง
	27. มีความสามารถในการสร้างเครือข่าย (3 คน)	25. สามารถบริหารทรัพยากร
		26. สามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ		
จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
	28. สื่อสารกับผู้อื่นได้ชัดเจน และเข้าใจง่าย (4 คน)	27. มีความยุติธรรม
	29. ให้กำลังใจได้ (6 คน)	28. มีความรับผิดชอบ
	30. เป็นต้นแบบ (9 คน)	
	31. อำนวยความสะดวก (2 คน)	
	32. เป็นผู้ชี้แนะเพื่อก่อให้เกิด การพัฒนา (3 คน)	
	33. ให้อิสระในการทำงาน (4 คน)	

จากตารางที่ 4-4 พบว่าสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยงด้านการเป็นผู้นำมีพฤติกรรมบ่งชี้จากการทบทวนวรรณกรรม 11 ข้อ จากการสัมภาษณ์ 33 ข้อ และพฤติกรรมบ่งชี้ของกรอบสมรรถนะฉบับร่าง จำนวน 28 ข้อ

ตารางที่ 4-5

กรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยง ด้านการสร้างสัมพันธภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	
	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
1. สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น	1. มนุษย์สัมพันธ์ดี (7 คน) 2. ปรับตัวเก่ง (1 คน)	1. มนุษย์สัมพันธ์ดี ปรับตัวเก่ง สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
2. แก้ไขปัญหาโดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม และตรงตามข้อเท็จจริง ก่อนตัดสินใจ ไม่ด่วนสรุป และตัดสินใจโดยไร้เหตุผล	3. เชื้อมั่นในตนเอง (2 คน) 4. พุดแล้วคนฟังเกิดความรู้สึกที่ดี (1 คน) 5. ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้ดี (6 คน)	2. ซื่อสัตย์ 3. มีเหตุผล 4. รักษาสัญญา 5. มองโลกในแง่ดี
3. มีเหตุผล มีความซื่อสัตย์ และรักษาสัญญา	6. ประสานความร่วมมือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ (3 คน)	6. มีอารมณ์ขัน 7. มีความเข้าใจ เห็นใจ และช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ
4. ใช้คำพูด และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม	7. สามารถพูดจูงใจ (3 คน) 8. มีความรับผิดชอบต่อสังคม (1 คน)	8. ให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง 9. สามารถสร้างแรงจูงใจ โดยการพูดคุย และชมเชย
5. ติดต่อประสานงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานได้ดี	9. ควบคุมตนเองได้เมื่อเกิดความโกรธ (3 คน)	10. รับฟังคำชี้แจง และคำอธิบายเหตุผลในการกระทำพฤติกรรมของผู้อื่น
6. มีความเชื่อมั่นในตนเองอย่างเหมาะสม	10. มีความยุติธรรม (1 คน) 11. ซื่อสัตย์ (1 คน)	11. ใช้คำพูด และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
7. เห็นใจ และช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	12. รักษาสัญญา (3 คน) 13. มีเหตุผล (1 คน)	12. เคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วย
8. พุดยกย่อง และชมเชย เพื่อสร้างแรงจูงใจ	14. มีอารมณ์ขัน (4 คน) 15. มีความเข้าใจคน (2 คน)	
9. มีความรับผิดชอบต่อสังคม	16. ช่วยเหลือสังคม (1 คน) 17. มีจิตอาสา (1 คน)	
10. รับฟังคำชี้แจง และคำอธิบายเหตุผลในการกระทำพฤติกรรมของผู้อื่น	18. มองโลกในแง่ดี (6 คน)	

จากตารางที่ 4-5 พบว่าสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยงด้านการสร้างสัมพันธภาพ มีพฤติกรรมบ่งชี้จากการทบทวนวรรณกรรม 13 ข้อ จากการสัมภาษณ์ 18 ข้อ และพฤติกรรมบ่งชี้ของกรอบสมรรถนะฉบับร่าง จำนวน 12 ข้อ

ตารางที่ 4-6

กรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยง ด้านการเป็นกัลยาณมิตร

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ		
จากการทบทวนวรรณกรรม	จากการสัมภาษณ์	(ฉบับร่าง)
1. ไม่ยกตน	1. มีเมตตากรุณา (3 คน)	1. มีความจริงใจ
2. วางตัวเป็นที่พึ่งได้	2. มีกิริยาท่าทางอบอุ่น นำเข้าใกล้	2. มีเมตตากรุณา เอื้ออาทร
3. กิริยาท่าทางแสดงออกถึงความ เป็นมิตร	(9 คน)	ไม่คุกคาม
4. มีเมตตากรุณา สร้างความ เป็นกันเอง	3. มีธรรมชาติในตนเอง (1 คน)	3. พัฒนาคณะอยู่เสมอ
5. ไม่ชักนำในทางที่เสื่อมเสีย	4. เอื้ออาทร (3 คน)	4. วางตัวเหมาะสม สามารถ
6. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และฝึกฝนปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ	5. เป็นที่พึ่งของพยาบาลจบใหม่ได้	พึ่งพาได้
7. ชี้แจงให้เข้าใจ พร้อมว่า	(2 คน)	5. พร้อมรับฟังคำปรึกษา
กล่าวตักเตือน ให้คำปรึกษาที่ดี	6. มีความรู้ในหน่วยงานของ	และควบคุมอารมณ์ได้
อย่างมีเหตุผล รู้ว่าเมื่อไรควร	ตนเอง (15 คน)	6. สามารถตักเตือนเมื่อ
พูดอะไร	7. พัฒนาคณะอยู่เสมอ (9 คน)	พยาบาลจบใหม่เกิดการ
8. พร้อมรับฟังคำปรึกษา ไม่	8. มีความเชี่ยวชาญในหน่วยงาน	กระทำผิดพลาด
เบือนหน้าเสียอารมณ์	ของตนเอง (4 คน)	
9. พูดสิ่งที่อยากให้อ่านใจได้ง่าย	9. ตักเตือนเมื่อทำผิด (2 คน)	
10. อดทนต่อถ้อยคำ	10. ให้คำปรึกษาที่ดี (4 คน)	
11. พร้อมที่จะให้ความรู้ และมี	11. พร้อมรับฟังคำปรึกษา (5 คน)	
ขั้นตอน มีเหตุผลด้วยจิตเมตตา	12. ไม่ชักนำในทางที่เสื่อมเสีย	
	(1 คน)	
	13. มีบุคลิกอบอุ่น (3 คน)	
	14. ไม่คุกคาม (3 คน)	
	15. พูดสิ่งที่อยากให้อ่านใจได้ง่าย	
	(1 คน)	

จากตารางที่ 4-6 พบว่าสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยงด้านการเป็นกัลยาณมิตร มีพฤติกรรม บ่งชี้จากการทบทวนวรรณกรรม 11 ข้อ จากการสัมภาษณ์ 15 ข้อ และพฤติกรรมบ่งชี้ของกรอบ สมรรถนะฉบับร่าง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหารายชื่อของพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของพยาบาล
ที่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ได้จากการประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยง
(ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4-7

ผลการประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยงด้านการสอนงาน โรงพยาบาลมหารา
ชนครเชียงใหม่ (ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการสอนงาน	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	ค่า I-CVI
หมายถึง พฤติกรรม	1. มีความใจเย็น อดทน	1.00
การกระทำ ความรู้	2. มีความเสียสละ	1.00
ความสามารถ และ	3. มีความเต็มใจ ในการสอนงาน	1.00
ทักษะที่จำเป็นใน	4. มีความรู้ และมีทักษะที่ดีในการสอนงาน	1.00
การสอน และชี้แนะ	5. ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง	1.00
การทำงานแก่	6. ให้ความร่วมมือกับผู้รับผิดชอบด้านพัฒนาบุคลากรวาง	1.00
พยาบาลจบใหม่	แผนการสอน และฝึกทักษะให้เหมาะสมกับพยาบาลจบ ใหม่แต่ละบุคคลได้	
	7. มีความละเอียดรอบคอบ ยึดมาตรฐานในการสอนงาน	1.00
	8. มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	1.00
	ในหน่วยงานของตนเอง และสาธิตให้ดูเป็นตัวอย่างได้	
	9. มีความสามารถในการนิเทศงาน	1.00
	10. ให้ข้อมูลย้อนกลับของการฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน	1.00
	ในเชิงสร้างสรรค์	
	11. ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ ได้อย่าง	1.00
	ถูกต้อง ชัดเจน และยุติธรรม	
	12. ตักเตือน หรืออธิบายข้อดีข้อเสียในสิ่งที่พยาบาลจบ	0.80
	ใหม่ทำไม่ถูกต้อง	
	13. มีความรู้ในด้านการช่วยฟื้นฟูชีพเบื้องต้น	0.60
	14. มีความรู้ด้านกฎหมาย	0.60
	15. มีความพร้อมที่จะรับฟังสิ่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลง	0.80

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ด้านการสอนงาน	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	ค่า I-CVI
	16. ใช้คอมพิวเตอร์ได้	0.80
	17. ประเมินตนเองได้ หากพยาบาลจบใหม่มีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์	0.80
	18. มีความสามารถในการอธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้อื่นเข้าใจ	1.00

ตารางที่ 4-7 พบว่าการประเมินสมรรถนะ ด้านการสอนงาน ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 18 ข้อ ได้พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ ที่มีค่า I-CVI เท่ากับ 1.00 จำนวน 12 ข้อ สำหรับพฤติกรรมบ่งชี้ที่มีค่า I-CVI น้อยกว่า 1.00 มีจำนวน 6 ข้อ จึงตัดออก เนื่องจากพฤติกรรมบ่งชี้ในเรื่อง การช่วยฟื้นฟูเบื้องต้น ฝ่ายการพยาบาลได้กำหนดให้เป็นสมรรถนะหลักของพยาบาลทุกคน อีกทั้งได้จัดอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายเป็นประจำทุกปี และได้จัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับพยาบาลทุกคนแล้ว ดังนั้นผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถเฉพาะพยาบาลพี่เลี้ยง สำหรับการดักเตือน หรืออธิบายข้อดีข้อเสียในสิ่งที่พยาบาลจบใหม่ทำไม่ถูกต้อง ผู้ทรงคุณวุฒิให้เหตุผลว่า รวมอยู่ในการให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่แล้ว และการมีความพร้อมที่จะรับฟังสิ่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงควรเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถของผู้นำ สำหรับการประเมินตนเองหากพยาบาลจบใหม่ มีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ผู้ทรงคุณวุฒิให้เหตุผลว่าเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น

ตารางที่ 4-8

ผลการประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยงด้านการเป็นที่ปรึกษา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ (ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการเป็นที่ปรึกษา	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	ค่า I-CVI
หมายถึงพฤติกรรม	1. ช่วยให้พยาบาลจบใหม่สามารถมองเห็นปัญหาและ	1.00
การกระทำ ความรู้	แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	
ความสามารถ และ	2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาของ	1.00
ทักษะที่จำเป็นใน	พยาบาลจบใหม่ได้	
การให้คำปรึกษาและ	3. รับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้พยาบาลจบ	1.00
ให้การสนับสนุน	ใหม่แสดงความในใจ	
ทางสังคมเท่าที่จำเป็น	4. มีปฏิภาณไหวพริบดี	1.00
เพื่อให้พยาบาลจบใหม่	5. มีความอดทน และยืดหยุ่น สามารถควบคุมอารมณ์	0.80
สามารถปรับตัว	ของตนเองได้	
ในบทบาทใหม่ได้	6. เคารพความคิด ขอมรับผู้อื่น	0.80
อย่างราบรื่น	7. มีความไวต่อความรู้สึก และเข้าใจผู้อื่น	0.80
	8. รู้จักให้อภัย	0.80
	9. ใจกว้าง มีจิตใจที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้อื่นช่วยเหลือ	0.80
	สังคม และเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป	
	10. เก็บ และรักษาความลับของผู้อื่นได้	1.00
	11. มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา	1.00
	12. มีความรู้ และทักษะในการให้คำปรึกษา	1.00
	13. พัทธ์ศัทธิพยาบาลจบใหม่ได้	1.00
	14. เป็นตัวกลางระหว่างพยาบาลจบใหม่ กับผู้ร่วมงาน	1.00
	ทุกระดับ	
	15. เปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่ปรึกษาปัญหาต่างๆได้	0.80
	16. ประเมินภาวะจิตใจ และความเครียดของพยาบาล	0.80
	จบใหม่ได้	

ตารางที่ 4-8 พบว่า การประเมินสมรรถนะด้านการเป็นที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 16 ข้อ ได้พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ ที่ค่า I-CVI เท่ากับ 1.00 จำนวน 9 ข้อ สำหรับพฤติกรรมบ่งชี้ที่มีค่า I-CVI น้อยกว่า 1.00 มีจำนวน 7 ข้อ จึงตัดออก เนื่องจาก พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถในเรื่อง การเปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่ปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้ การประเมินภาวะจิตใจ และความเครียดของพยาบาลจบใหม่ได้ การมีความอดทน และยืดหยุ่น สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ การเคารพความคิด ขอมรับผู้อื่น รู้จักให้อภัย ใจกว้าง มีจิตใจที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้อื่นช่วยเหลือสังคม และเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป ไม่มีความจำเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิให้เหตุผลว่า ตามที่ปฏิบัติกันโดยทั่วไป หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้คัดเลือกพยาบาลในการปฏิบัติหน้าที่ที่เสี่ยง ซึ่งพยาบาลบางคนอาจไม่มีความเต็มใจ หรือยังไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่เสี่ยง อีกทั้งคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระงานของตนเอง ดังนั้นจึงไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถเฉพาะพยาบาลที่เสี่ยง

ตารางที่ 4-9

ผลการประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยง ด้านการเป็นผู้นำ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ (ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการเป็นผู้นำ	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	ค่า I-CVI
หมายถึงพฤติกรรม	1. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร	1.00
การกระทำ ความรู้	2. เป็นผู้นำทีม โน้มน้าว และจูงใจให้พยาบาลจบใหม่	1.00
ความสามารถ และ	ร่วมมือกับทีมงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	
ทักษะที่จำเป็นใน	3. มีความประพฤติดี มีจริยธรรม คุณธรรม	1.00
การชี้นำ โน้มน้าว	4. มีความรับผิดชอบ	1.00
และแนะนำให้	5. บริหารเวลาได้เหมาะสม	1.00
พยาบาลจบใหม่มี	6. มีความสามารถด้านการเจรจาต่อรอง	1.00
ความรู้ความสามารถ	7. ให้อิสระ ให้กำลังใจพยาบาลจบใหม่ในการทำงาน	1.00
ในการวางแผนงาน	8. ชี้แนะพยาบาลจบใหม่เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาได้	1.00
การบริหารงาน และ	9. จัดอัตรากำลังบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน	0.20
การนำทีมพยาบาล	10. ประเมินผล การปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ได้	0.80
เพื่อให้บรรลุ	11. ตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง	1.00
วัตถุประสงค์ของ	12. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	1.00
องค์กรอย่างมี	13. ประนีประนอมเพื่อจัดการความขัดแย้งได้	0.80
ประสิทธิภาพ	14. ติดตาม ประสานงาน	0.80
	15. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	0.80
	16. มีความสามารถในการสร้างเครือข่าย	0.80
	17. ใช้อำนาจความสะดวกในการทำงานให้กับ พยาบาลจบใหม่	0.80
	18. มีความคิดเชิงวิพากษ์	0.80
	19. มีความคิดเป็นระบบ	0.80
	20. บริหารความเสี่ยงได้	0.60
	21. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์	1.00
	22. เป็นแบบอย่างที่ดี	1.00
	23. สื่อสารกับผู้อื่นได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1.00

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ด้านการเป็นผู้นำ	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	ค่า I-CVI
	24. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง	1.00
	25. จัดระบบการทำงานได้	1.00
	26. บริหารทรัพยากรได้	0.80
	27. ประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ	1.00
	สูงสุด	
	28. มีความยุติธรรม	1.00

ตารางที่ 4-9 พบว่าการประเมินสมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 28 ข้อ ได้พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ ที่ค่า I-CVI เท่ากับ 1.00 จำนวน 17 ข้อ สำหรับพฤติกรรมบ่งชี้ที่มีค่า I-CVI น้อยกว่า 1.00 มีจำนวน 11 ข้อ จึงตัดออก เนื่องจากพฤติกรรมบ่งชี้ในเรื่องการจัดอัตรากำลังบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน การบริหารทรัพยากร การบริหารความเสี่ยง การมีความคิดเป็นระบบ การมีความคิดเชิงวิพากษ์ การมีความสามารถในการสร้างเครือข่าย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพยาบาลจบใหม่ และการประนีประนอมเพื่อจัดการความขัดแย้ง ผู้ทรงคุณวุฒิให้เหตุผลว่า เป็นพฤติกรรมบ่งชี้ของผู้บริหาร ดังนั้นจึงไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถเฉพาะพยาบาลที่เลี้ยง



ตารางที่ 4-10

ผลการประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลที่เลี้ยงด้านการสร้างสัมพันธภาพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ (ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการสร้างสัมพันธภาพ	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	ค่า I-CVI
หมายถึง พฤติกรรม การ	1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปรับตัวเก่ง สามารถสร้าง	1.00
กระทำความรู้ ความสามารถ	สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น	
และทักษะที่จำเป็นในการ	2. มีความซื่อสัตย์	1.00
ให้การดูแล และช่วยเหลือ	3. มีเหตุผล	1.00
พยาบาลจบใหม่ให้	4. รักษาสัญญา	1.00
สามารถปรับตัวในการ	5. เป็นคนมองโลกในแง่ดี	1.00
ทำงานได้อย่างเหมาะสม	6. มีอารมณ์ขัน	1.00
และสามารถสร้าง	7. มีความเข้าใจคน เห็นใจ และช่วยเหลือผู้อื่นด้วย	0.80
สัมพันธภาพที่ดีกับ	ความเต็มใจ	
ผู้ร่วมงานทุกระดับ	8. ให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง	1.00
	9. สร้างแรงจูงใจ โดยการพูดคุยบ่อย และชมเชย	1.00
	10. รับฟังคำชี้แจง และคำอธิบายเหตุผลในการ	0.80
	กระทำพฤติกรรมของผู้อื่น	
	11. ใช้คำพูดและการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม	0.80
	12. เคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วย	0.20

ตารางที่ 4-10 พบว่า การประเมินสมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 12 ข้อ ได้พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ ที่ค่า I-CVI เท่ากับ 1.00 จำนวน 8 ข้อ สำหรับพฤติกรรมบ่งชี้ที่มีค่า I-CVI น้อยกว่า 1.00 มีจำนวน 4 ข้อ จึงตัดออก เนื่องจาก พฤติกรรมบ่งชี้ในเรื่อง การมีความเข้าใจผู้อื่น เห็นใจ และช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ การรับฟังคำชี้แจง และคำอธิบายเหตุผลในการกระทำพฤติกรรมของผู้อื่น การใช้คำพูดและการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม และการเคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วย ผู้ทรงคุณวุฒิให้เหตุผลว่า พฤติกรรมบ่งชี้ดังกล่าว เป็นสิ่งที่พยาบาลทุกคนต้องปฏิบัติโดยทั่วไปอยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถเฉพาะพยาบาลที่เลี้ยง

ตารางที่ 4-11

ผลการประเมินกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการเป็นกัลยาณมิตร โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการเป็นกัลยาณมิตร	พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ	ค่า I-CVI
หมายถึงพฤติกรรม การ	1. มีความจริงใจ	1.00
กระทำ และการแสดงออก	2. มีเมตตากรุณา เอื้ออาทร ไม่คุกคาม	1.00
ถึงความน่ารักเป็นมิตร	3. มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	0.80
และคุณลักษณะที่	4. วางตัวเหมาะสม สามารถพึ่งพาได้	0.80
เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติ	5. มีความพร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษา และควบคุม	0.80
หน้าที่พยาบาลพี่เลี้ยง	อารมณ์ได้	
เพื่อให้พยาบาลจบใหม่	6. ตักเตือนเมื่อพยาบาลจบใหม่เกิดการกระทำ	0.80
เกิดความไว้วางใจ	ผิดพลาด	

ตารางที่ 4-11 พบว่า การประเมินสมรรถนะด้านการเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 6 ข้อ ได้พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ ที่ค่า I-CVI เท่ากับ 1.00 จำนวน 2 ข้อ สำหรับพฤติกรรมบ่งชี้ที่มีค่า I-CVI น้อยกว่า 1.00 มีจำนวน 4 ข้อ จึงตัดออก เนื่องจาก พฤติกรรมบ่งชี้ในเรื่อง มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ วางตัวเหมาะสม สามารถพึ่งพาได้ มีความพร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษา และควบคุมอารมณ์ได้ ตักเตือนเมื่อพยาบาลจบใหม่เกิดการกระทำผิดพลาด ผู้ทรงคุณวุฒิให้เหตุผลว่า พฤติกรรมบ่งชี้ดังกล่าว เป็นสิ่งที่พยาบาลทุกคนต้องปฏิบัติโดยทั่วไป อาจเนื่องจาก วิชาชีพพยาบาลมีจรรยาบรรณเป็นตัวกำกับให้ต้องประพฤติ และปฏิบัติตนให้เหมาะสม อยู่แล้ว และหากพยาบาลไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ป่วย และผู้ร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการได้ อีกทั้งการพัฒนาตนเองเป็นบทบาททางวิชาการ ของพยาบาลทุกคน ดังนั้นจึง ไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถเฉพาะ พยาบาลพี่เลี้ยง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับกรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาสารนครเชียงใหม่ได้ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการสอนงาน

สมรรถนะพี่เลี้ยงด้านการสอนงาน หมายถึง พฤติกรรม การกระทำ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการสอน และชี้แนะการทำงานแก่พยาบาลจบใหม่ ประกอบด้วย พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 12 ข้อ ดังนี้

- 1) มีความใจเย็น อดทน
- 2) มีความเสียสละ
- 3) มีความเต็มใจ ในการสอนงาน
- 4) มีความรู้ และมีทักษะที่ดีในการสอนงาน
- 5) ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง
- 6) ให้ความร่วมมือกับผู้รับผิดชอบด้านพัฒนาบุคลากรวางแผนการสอน และฝึก

ทักษะให้เหมาะสมกับพยาบาลจบใหม่ แต่ละบุคคลได้

- 7) มีความละเอียดรอบคอบ ยึดมาตรฐานในการสอนงาน
 - 8) มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเอง และ
- สาธิตให้ดูเป็นตัวอย่างได้

- 9) มีความสามารถในการนิเทศงาน
 - 10) ให้ข้อมูลย้อนกลับของการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์
 - 11) ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และ
- ยุติธรรม
- 12) มีความสามารถในการอธิบายเรื่องต่างๆให้ผู้อื่นเข้าใจ

2. สมรรถนะด้านการเป็นที่ปรึกษา

สมรรถนะพี่เลี้ยงด้านการเป็นที่ปรึกษา หมายถึง พฤติกรรม การกระทำ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนทางสังคมเท่าที่จำเป็น เพื่อให้พยาบาลจบใหม่สามารถปรับตัวในบทบาทใหม่ได้อย่างราบรื่น ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 9 ข้อ ดังนี้

1) วิเคราะห์ความต้องการความช่วยเหลือ และชี้แนะแนวทางให้พยาบาลจบใหม่
ได้เห็นปัญหาอย่างแท้จริงได้

- 2) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาของพยาบาลจบใหม่ได้
- 3) รับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่แสดงความคิดเห็น
- 4) มีปฏิภาณไหวพริบดี
- 5) เก็บ และรักษาความลับของผู้อื่นได้
- 6) มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา
- 7) มีความรู้ และทักษะในการให้คำปรึกษา
- 8) พึงทักขีลทิพยาบาลจบใหม่ได้
- 9) เป็นตัวกลางระหว่างพยาบาลจบใหม่ กับผู้ร่วมงานทุกระดับ

3. สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ

สมรรถนะที่เล็งด้านการเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรม การกระทำ ความรู้
ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการชี้นำ โน้มน้าว และแนะนำให้พยาบาลจบใหม่มีความรู้
ความสามารถในการวางแผนงาน การบริหารงาน และการนำทีมพยาบาล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 17 ข้อ ดังนี้

- 1) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร
- 2) เป็นเป็นผู้นำทีม โน้มน้าว และจูงใจให้พยาบาลจบใหม่ร่วมมือกับทีมงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) มีความประพฤดีดี มีจริยธรรม คุณธรรม
- 4) มีความรับผิดชอบ
- 5) บริหารเวลาได้เหมาะสม
- 6) มีความสามารถด้านการเจรจาต่อรอง
- 7) ให้อิสระ ให้กำลังใจพยาบาลจบใหม่ในการทำงาน
- 8) ชี้แนะพยาบาลจบใหม่เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา
- 9) สามารถตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อตัดสินใจของตนเอง
- 10) มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์
- 11) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
- 12) เป็นแบบอย่างที่ดี
- 13) สื่อสารกับผู้อื่นได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

- 14) ขอมรับการเปลี่ยนแปลง
- 15) สามารถจัดระบบการทำงาน
- 16) ประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 17) มีความยุติธรรม

4. สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธภาพ

สมรรถนะที่เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพ หมายถึงพฤติกรรม การกระทำ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการให้การดูแล และช่วยเหลือพยาบาลจบใหม่ให้สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกระดับ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 9 ข้อ ดังนี้

- 1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปรับตัวเก่ง สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
- 2) มีความซื่อสัตย์
- 3) มีเหตุผล
- 4) สามารถรักษาสัญญา
- 5) เป็นคนมองโลกในแง่ดี
- 6) มีอารมณ์ขัน
- 7) ให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง
- 8) สร้างแรงจูงใจ โดยการพูดคุยยกย่อง และชมเชย

5. สมรรถนะด้านการเป็นกัลยาณมิตร

สมรรถนะที่เกี่ยวกับการเป็นกัลยาณมิตร หมายถึงพฤติกรรม การกระทำ และการแสดงออกถึงความน่ารัก เป็นมิตร และคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่พยาบาลพี่เลี้ยง เพื่อให้พยาบาลจบใหม่เกิดความไว้วางใจ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

- 1) มีความจริงใจ
- 2) มีเมตตากรุณา เอื้ออาทร ไม่คุกคาม

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้าการพัฒนารอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ โดยการประยุกต์ใช้ กลยุทธ์การพัฒนารอบสมรรถนะของ มาร์เรลลี และคณะ (Marrelli et al., 2005) ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และคำถามการศึกษาดังนี้

การพัฒนารอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กรอบสมรรถนะของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ครอบคลุม บริบทการทำงานของพยาบาลพี่เลี้ยง ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการสอนงาน ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 12 ข้อ
2. สมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการเป็นที่ปรึกษา ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 9 ข้อ
3. สมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการเป็นผู้นำ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 17 ข้อ
4. สมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการสร้างสัมพันธภาพ ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 8 ข้อ
5. สมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการเป็นกัลยาณมิตร ประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถ จำนวน 2 ข้อ

1. สมรรถนะด้านการสอนงาน

สมรรถนะด้านการสอนงานพยาบาลเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ที่เป็นพยาบาล พี่เลี้ยงเนื่องจาก พยาบาลจบใหม่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์น้อย และมีความสามารถในการปฏิบัติ กิจกรรมต่างๆที่เป็นรูปธรรมได้ดี ยึดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานได้ดี แต่ขาดความยืดหยุ่น และ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ จึงต้องการความช่วยเหลือ และสนับสนุนให้เป็นผู้ที่มี สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Benner, 1984) การสอนงานของพยาบาลพี่เลี้ยงเป็นการสอนงาน และ ชี้นำการทำงานในคลินิกให้กับพยาบาลจบใหม่ เพื่อพัฒนาพยาบาลจบใหม่ให้มีสมรรถนะการ ทำงานในบทบาทพยาบาลวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพให้ได้มาตรฐานตามที่ วิชาชีพกำหนด และเป้าหมายขององค์กร โดยใช้แนวทางการพัฒนาในขณะปฏิบัติงาน (สุภาพร ดาวดี, 2549)

จากการศึกษาสมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการสอนงาน พบว่าประกอบด้วย พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถจำนวน 12 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้

1) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวกับทักษะด้านการปฏิบัติการพยาบาล ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบ ยึดมาตรฐานในการสอนงาน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของพยาบาลพี่เลี้ยง (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546) นอกจากนี้ มาตรฐานการพยาบาลยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาล และเป็นเครื่องมือรับประกันคุณภาพการพยาบาล (กองการพยาบาล, 2542) การปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลจะเป็นสิ่งที่ประกันได้ว่าพยาบาลได้ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ และผู้รับบริการก็มีหลักประกันได้ว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพ หากมีการละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด และเกิดการร้องเรียนในการปฏิบัติได้ง่าย ส่งผลให้พยาบาลจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (พวงทอง บุญชู, 2545) นอกจากนี้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ยังได้รับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (Hospital Accreditation) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ ซึ่งโรงพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ จะมีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน และบทบาทการทำงานของบุคลากรไว้ แต่เนื่องจากพยาบาลจบใหม่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในวิชาชีพยังไม่เพียงพอ หรือไม่พร้อมต่อการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพ (สิระยา สัมมาวาจ, 2543) สอดคล้องกับ เบนเนอร์ (Benner, 1984) ที่กล่าวว่า พยาบาลจบใหม่เป็นผู้ที่ยังไม่สามารถทำงานได้ครบถ้วน เนื่องจากขาดประสบการณ์ อีกทั้งยังไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ ดังนั้นพยาบาลพี่เลี้ยงในบทบาทหัวหน้าทีมการพยาบาลจึงต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วย โดยเน้นการดูแลด้วยความละเอียดรอบคอบ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจขึ้นเกิดกับผู้ป่วย นอกจากนี้ยังเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำหัตถการที่ถูกต้อง และการปฏิบัติตามมาตรฐานของหน่วยงาน และมาตรฐานวิชาชีพ

2) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลพี่เลี้ยง ได้แก่ มีความใจเย็น อดทน มีความเสียสละ มีความเต็มใจในการสอนงาน ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพที่จะเป็นพยาบาลพี่เลี้ยงได้ ต้องปรับแต่งพฤติกรรมในบางเรื่องให้เหมาะสมต่อการแสดงบทบาทให้ได้ทุกบทบาทอย่างดีที่สุด และควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ คือความเต็มใจ พยาบาลพี่เลี้ยงต้องแสดงความจริงใจ และยินดีที่จะเป็นผู้ฝึก อีกทั้งให้เวลาแก่พยาบาลจบใหม่ เพื่อการฝึกฝนประสบการณ์ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างให้พยาบาลจบใหม่เป็นผู้ที่มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546) ในทำนองเดียวกันกับศูนย์การแพทย์แวนเดอบิลท์ (Vanderbilt Medical Center, 2002 อ้างใน นันทวัน ดาวอุดม, 2550) เสนอว่าพยาบาลพี่เลี้ยงที่ดีต้องมีความเต็มใจ

ในการสอนงาน ต้องมีความอดทน และเข้าใจถึงความแตกต่างในด้านความสามารถ และประสบการณ์ของพยาบาลจบใหม่ พร้อมทั้งให้เวลาในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จ (Fawcett, 2002)

3) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวกับความสามารถ และคุณลักษณะในการสอนงาน ได้แก่ มีความรู้ และมีทักษะที่ดีในการสอนงาน สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง ให้ความร่วมมือกับผู้รับผิดชอบด้านพัฒนาบุคลากรวางแผนการสอน และฝึกทักษะให้เหมาะสมกับพยาบาลจบใหม่แต่ละบุคคลได้ มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเอง และสาธิตให้ดูเป็นตัวอย่างได้ มีความสามารถในการนิเทศงาน ให้ข้อมูลย้อนกลับของการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และยุติธรรม มีความสามารถในการอธิบายเรื่องต่างๆ ให้ผู้อื่นเข้าใจ ทั้งนี้เนื่องจาก การสอนงานในระบบพยาบาลที่เลี้ยงเป็นการสอนงานแบบตัวต่อตัว ซึ่งพยาบาลที่เลี้ยงต้องนำประสบการณ์ ความรู้ และทักษะทางคลินิกของตนเองมาใช้ในการสอนตามหลักการ อีกทั้งนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ มุ่งเน้นให้พยาบาลจบใหม่ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และเกิดทักษะในการประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม (อรพรรณ ลือบุญรัชชัชย, 2549) สอดคล้องกับ นันทวัน ดาวอุดม (2550) ที่กล่าวว่า พยาบาลที่เลี้ยงต้องมีทักษะการปฏิบัติการพยาบาลในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อที่จะสามารถสาธิตปฏิบัติการพยาบาลที่ถูกต้อง ตามมาตรฐานวิชาชีพให้พยาบาลจบใหม่ดู หรือฝึกทำตามได้ ดังนั้นพยาบาลที่เลี้ยงจึงต้องมีความชำนาญด้านการปฏิบัติการพยาบาล ในสาขาที่ตนรับผิดชอบ (มาเรียม เพราะสุนทร และ อารียวรรณ เอี่ยมธานี, 2552) ในการสอนงานแก่พยาบาลจบใหม่นั้น พยาบาลที่เลี้ยงควรใช้วิธีการถ่ายทอดโดยการสอนสาธิต การร่วมปฏิบัติงานในส่วนที่ต้องใช้เทคนิค และวิธีการในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนหรือการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะเร่งด่วนและฉุกเฉิน ซึ่งเป็นสภาพการณ์ที่พยาบาลจบใหม่ไม่เคยมีประสบการณ์ หรือไม่เคยปฏิบัติมาก่อน (จรรยา จาร โยภาส, 2540) การสอนงานในคลินิกของพยาบาลที่เลี้ยง มีทั้งด้านบริหารจัดการ และการฝึกทักษะร่วมด้วย ซึ่งการฝึกทักษะนั้นอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยไม่มีการวางแผนการสอนไว้ล่วงหน้า และเนื่องจากบทบาทการเป็นผู้สอนของพยาบาลที่เลี้ยง เป็นบทบาทที่ต้องถ่ายทอดความรู้ไปยังพยาบาลจบใหม่ เพื่อสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานให้กับพยาบาลจบใหม่ ดังนั้นทักษะการสอนงานจึงเป็นทักษะที่สำคัญ (Tracy, 1994) ดังเช่น มอร์โร (Morrow, 1984) ที่กล่าวว่าพยาบาลที่เลี้ยงต้องมีทักษะในการสอนงาน

นอกจากนี้พยาบาลที่เลี้ยงต้องมีการนิเทศงาน และมีการประเมินผลการทำงานของพยาบาลจบใหม่เป็นระยะๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พยาบาลจบใหม่ได้พัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้ ทักษะ และความชำนาญต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้การพยาบาล เมื่อพบข้อบกพร่องจะมีการ

ให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้พยาบาลจบใหม่ได้ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนให้ดีขึ้น (มาเรียม เพราะสุนทร และ อารีย์วรรณ เอี่ยมธานี, 2552)

2. สมรรถนะด้านการเป็นที่ปรึกษา

สมรรถนะด้านการเป็นที่ปรึกษาเป็นสิ่งที่เป็นจำเป็นสำหรับพยาบาลพี่เลี้ยง เนื่องจากพยาบาลจบใหม่เป็นผู้ที่กำลังจะปรับตัวในระยะเปลี่ยนผ่านจากชีวิตนักศึกษาพยาบาล มาเป็นผู้ปฏิบัติงานเต็มตัว โดยเฉพาะในระยะแรกของการก้าวเข้ามาสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความเครียด และไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน (Oermann & Garvin, 2002) ส่งผลให้พยาบาลจบใหม่ต้องการผู้ที่รับฟังความทุกข์ คอยแก้ปัญหา คอยปลอบใจ คอยให้กำลังใจ และคอยชี้แนะแนวทางที่ถูกต้องในการก้าวเดินไปสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพอย่างมั่นใจ (มาเรียม เพราะสุนทร และ อารีย์วรรณ เอี่ยมธานี, 2552) การให้คำปรึกษาที่ดีจะช่วยทำให้พยาบาลจบใหม่มีความสนใจในการทำงาน มีความพึงพอใจและลดความวิตกกังวล (นันทนา วรสุทธิพงษ์, 2549)

จากการศึกษาสมรรถนะพยาบาลพี่เลี้ยงด้านการเป็นที่ปรึกษา พบว่าประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถจำนวน 12 ข้อ สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ และความสามารถในการให้คำปรึกษา ได้แก่ สามารถวิเคราะห์ความต้องการความช่วยเหลือ และชี้แนะแนวทางให้พยาบาลจบใหม่ได้เห็นปัญหาอย่างแท้จริงได้ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาของพยาบาลจบใหม่ได้ เป็นผู้เก็บ และรักษาความลับของผู้อื่นได้ มีปฏิภาณไหวพริบดี มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา มีความรู้ และทักษะในการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เนื่องจาก พยาบาลพี่เลี้ยงมีบทบาทในการให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือ และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้พยาบาลจบใหม่มีการพัฒนาตนเอง และมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างอิสระ (Morton-Cooper & Palmer, 2000) สอดคล้องกับ สุพร เกิดสว่าง (2542) ที่กล่าวว่าพยาบาลพี่เลี้ยงมีหน้าที่ให้คำปรึกษาในทุกเรื่อง ทั้งเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว ช่วยชี้แนะให้มองเห็นปัญหา และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ให้ข้อมูลที่จำเป็นในการแก้ปัญหา พยาบาลพี่เลี้ยงต้องได้รับการฝึกฝนถึงวิธีการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องตามหลักการเป็นอย่างดี จึงจะสามารถแสดงบทบาทผู้ให้คำปรึกษาที่ดีได้ (อรพรรณ ลีอนุชวิชัย, 2549) ความสำเร็จของการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยง และพยาบาลจบใหม่ ดังนั้น เพื่อให้พยาบาลจบใหม่เกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจจนสามารถบอกเล่าความรู้สึกและปัญหาทุกเรื่อง เพื่อขอความช่วยเหลือทั้งในเรื่องงาน และชีวิตส่วนตัว พยาบาลพี่เลี้ยงควรเปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่ได้ระบายความรู้สึกอัดอั้น และคับข้องใจ ซึ่งสามารถกระทำได้โดย 1) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร



อบอุ่น มีความจริงใจ วัตถุประสงค์และความต้องการของพยาบาลจบใหม่ จะทำให้พยาบาลจบใหม่ เกิดความรู้สึกสบายใจ และไว้วางใจ 2) ยอมรับพยาบาลจบใหม่อย่างไม่มีเงื่อนไข ไม่ว่าจะอยู่ใน สภาพอย่างไร และรู้สึกอย่างไร จะต้องให้ความเคารพในสิทธิและควมมีคุณค่าของบุคคล จะแสดงออก ให้เห็นถึงความปรารถนา รวมทั้งความจริงใจที่จะให้การช่วยเหลือ และ3) พยายามทำความเข้าใจ ถึงความรู้สึก นึกคิด และสิ่งที่พยาบาลจบใหม่พยายามจะบอกให้ทราบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม (อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย, 2549) สอดคล้องกับ นันทนา วรสุทธิพงษ์ (2549) ที่กล่าวว่าพยาบาลพี่เลี้ยง ต้องเป็นนักฟังที่ดี แสดงออกถึงความเข้าใจ เห็นใจ ให้กำลังใจ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นในเชิง สร้างสรรค์ ในแง่คิดที่จะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา และไม่วิพากษ์วิจารณ์ดั่งหลัง คุณลักษณะ ของผู้ที่เป็นที่ปรึกษาที่ดี ต้องมีปฏิภาณไหวพริบดีเข้าใจคน ยอมรับ รู้จักให้อภัย เคารพความคิดและ ความรู้สึกของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา สามารถเก็บ และรักษาความลับของผู้รับการ ปรึกษา การที่พยาบาลพี่เลี้ยงแสดงออกถึงการให้เกียรติ รักษาความลับ รักษาสัญญา จะทำให้ พยาบาลจบใหม่เกิดความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อถือ ส่งผลให้มีความกล้าที่จะบอกความรู้สึกและ ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อขอความช่วยเหลือ (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2544; สุพร เกิดสว่าง, 2542; อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย, 2549)

2) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวกับความสามารถในการเสริมสร้างพลังอำนาจ ได้แก่รับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่แสดงความคิดเห็น ทั้งนี้เนื่องจาก พฤติกรรมนี้เป็นทักษะในการเสริมสร้างพลังอำนาจระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงกับพยาบาลจบใหม่ ซึ่ง เป็นทักษะที่จำเป็น เนื่องจากการเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นกระบวนการทางสังคมที่แสดงถึงการ ยอมรับและชื่นชม การส่งเสริม โดยมีแนวคิดมุ่งเน้นที่การพัฒนาเพื่อนำเอาศักยภาพทางปัญญา และ พลังในตัวบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเอง และผู้อื่น รวมทั้งให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นใน ตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจสามารถควบคุม หรือกำหนดทิศทางการชีวิตของตนเองได้ (จินตนา ยูนิพันธ์, 2539; บุญใจ ศรีสถิตยัณรากุล, 2539; Gibson, 1991, อ้างใน นันทวัน ดาวอุดม, 2550) ดังนั้นพยาบาลพี่เลี้ยงต้องเปิดโอกาสให้พยาบาลจบใหม่มีอิสระในความคิด การวางแผนและการ ตัดสินใจในการทำงาน เพื่อสร้างแรงขับและความมั่นใจแก่พยาบาลจบใหม่ (Perrone-Ambrose Associate, 2007 อ้างใน นันทวัน ดาวอุดม, 2550)

จะเห็นว่าได้พฤติกรรมบ่งชี้ของสมรรถนะด้านการเป็นที่ปรึกษาอีก 2 ข้อ ได้แก่ พิทักษ์สิทธิพยาบาลจบใหม่ และเป็นตัวกลางระหว่างพยาบาลจบใหม่กับผู้ร่วมงานทุกระดับ เป็น พฤติกรรมที่พี่เลี้ยงจำเป็นต้องมี อาจเนื่องจาก ในการปฏิบัติงานย่อมมีความเครียดเกิดขึ้น ได้กับทุกคน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล รวมถึงการจัดการความเครียดในงานของบุคคลนั้น พยาบาลจบใหม่อาจได้รับประสบการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความสามารถของตน อีกทั้ง

ขาดความช่วยเหลือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ และไม่เป็นมิตรของผู้ร่วมงาน การมีพฤติกรรมหรือคำพูดที่สื่อออกมาเหมือนไม่ยอมรับความสามารถของผู้ร่วมงาน การไม่เป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน รวมทั้งถูกวิพากษ์วิจารณ์ จึงอาจทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ (ธีรภัทร แสนบุตดา, 2546) ดังนั้นหากพยาบาลที่เลี้ยงให้การสนับสนุน และความช่วยเหลือ ก็จะส่งผลให้พยาบาลจบใหม่ สามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวได้ กล่าวคือ สามารถเรียนรู้ในการเผชิญปัญหา และจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองในสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของตนเองในสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ปราศจากความคับข้องใจ (นิภาพร อารีย์, 2548)

3. สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ

สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพยาบาลที่เลี้ยง เนื่องจากการปฏิบัติงานตามบทบาทพยาบาลวิชาชีพนั้น จำเป็นต้องมีความสามารถในการนำทีมพยาบาลได้ ดังนั้นพยาบาลที่เลี้ยงผู้ซึ่งมีหน้าที่สอน ถ่ายทอดและเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำทีมพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการเป็นผู้นำทีมการพยาบาล เพื่อถ่ายทอดให้พยาบาลจบใหม่มีความรู้ และความสามารถในการเป็นผู้นำทีมการพยาบาลที่ดีในอนาคตได้

จากการศึกษาสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยงด้านการเป็นผู้นำ พบว่าประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถจำนวน 17 ข้อ สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่เป็นแบบอย่าง ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร มีความประพฤติดี มีจริยธรรม คุณธรรม สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ทั้งนี้เนื่องจาก พยาบาลผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพการพยาบาล และการเป็นพี่เลี้ยงจะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจและภูมิใจในการให้บริการทางการพยาบาล และมีความสุขในการทำงาน (วัลลภา บุญรอด, 2548) หากพยาบาลที่เลี้ยงในบทบาทหัวหน้าทีมพยาบาลมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร ก็จะสามารถโน้มน้าวผู้ตาม หรือผู้ได้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากุล, 2550) และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลจบใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้นำทีมพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในอนาคต พยาบาลที่เลี้ยงควรเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่นการแต่งกายเรียบร้อย มีความเสียสละ อดทน ตรงต่อเวลา และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา

ส่วนคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ การปฏิบัติต่อผู้ป่วยและญาติ และผู้ร่วมวิชาชีพอย่างเหมาะสม รวมถึงการมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ หากพยาบาลที่เลี้ยงสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้พยาบาลจบใหม่ได้ศึกษา และปฏิบัติตาม ก็จะเป็นการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีการพัฒนาตนเองไปในทางที่ดี (มาเรียม เพราะสุนทร และอารีย์วรรณ เอี่ยมธานี, 2552)

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนถึงความเป็นวิชาชีพ และทำให้วิชาชีพพยาบาลเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยทั่วไปสังคมก็จะตัดสินคุณค่าของวิชาชีพพยาบาลจากความประพฤติและการปฏิบัติของพยาบาล นอกจากนี้พฤติกรรมจริยธรรม ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการปฏิบัติการพยาบาล โดยเฉพาะในปัจจุบันที่พยาบาลต้องเผชิญปัญหาจริยธรรม เช่นการฟ้องร้องมากยิ่งขึ้น ทำให้ต้องระมัดระวังและเลือกกระทำในสิ่งที่ดี และเหมาะสมที่สุด (อารยา สุขประเสริฐ, 2549) พยาบาลมีการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรม อาจเนื่องจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็น โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ เป็นที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะนักศึกษาพยาบาล ดังนั้นพยาบาลจึงจำเป็นต้องปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมอย่างถูกต้อง และเหมาะสมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา อีกทั้งฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบทางจริยธรรมของพยาบาลมาตลอด และได้เน้นย้ำโดยการประกาศนโยบายจริยธรรม และจรรยาบรรณพยาบาล ในปี พ.ศ. 2552 เพื่อให้พยาบาลใช้จริยธรรม และจรรยาบรรณพยาบาล เป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสม การปฏิบัติการพยาบาลโดยยึดหลักจริยธรรม จะทำให้พยาบาลสามารถตัดสินใจในการพยาบาล มีการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาล สามารถลดความขัดแย้งทางด้านจริยธรรมในการดูแลผู้ป่วย และให้การพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการ (สิวลี ศิริไล, 2548) นอกจากนี้จริยธรรมแล้ว พยาบาลควรมีคุณธรรม ซึ่งหมายถึงความดีงามภายในจิตใจของบุคคล ได้แก่ความเมตตา ความกรุณา ความซื่อสัตย์ ความโอบอ้อมอารี ความเห็นอกเห็นใจ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2550) ดังนั้นหากพยาบาลจบใหม่ได้เรียนรู้พฤติกรรมจากพยาบาลที่เลี้ยงที่มีความประพฤติดีทั้งด้านวิชาชีพ และด้านส่วนตัว อีกทั้งเป็นผู้ที่มีจริยธรรม คุณธรรม ก็จะทำให้พยาบาลจบใหม่มีแบบอย่างที่ดี ส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เกิดความมั่นใจ และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัย

การที่พยาบาลวิชาชีพ จะเปลี่ยนบทบาทจากพยาบาลประจำการอย่างเดียว มารับบทบาทเป็นทั้งพยาบาลประจำการและพยาบาลที่เลี้ยง จำเป็นต้องมีการแสดงออกที่เหมาะสม โดยเฉพาะเรื่องการควบคุมอารมณ์ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงจึงต้องเผชิญกับความเครียดสูง อีกทั้งต้องมีการสื่อสาร และประสานงานกับ

ทีมสหสาขาวิชาชีพ หากไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในขณะปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ เกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน เกิดความเหนื่อยล้า ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการได้ (สุจินต์ ภาควงษ์, 2549) ด้วยเหตุดังกล่าวพยาบาลที่เลี้ยงจึงต้องสามารถควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองว่าจะส่งผลต่อเหตุการณ์ต่างๆอย่างไร และรู้จักคิดคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นรอบตัวเสมอๆ (Bennis, 2003) ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลที่เลี้ยงสามารถระงับบทบาทผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประสบความสำเร็จในการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลจบบใหม่ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2550)

2) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านการบริหารจัดการ ได้แก่เป็นผู้นำทีม โนม่น้าว และจงใจให้พยาบาลจบบใหม่ร่วมมือกับทีมทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ บริหารเวลาได้เหมาะสม ตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง ชี้แนะพยาบาลจบบใหม่เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา สื่อสารกับผู้อื่น ได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถจัดระบบการทำงาน ประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้อิสระ ให้กำลังใจ พยาบาลจบบใหม่ในการทำงาน มีความยุติธรรม เป็นพฤติกรรมที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความจำเป็นสำหรับพยาบาลที่เลี้ยงทั้งนี้เนื่องจาก การปฏิบัติงานพยาบาลมีลักษณะการทำงานเป็นทีม ดังนั้นพยาบาลทุกคนจึงมีโอกาสเป็นหัวหน้าทีม ซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลที่เป็นแกนสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานของทีมพยาบาล เนื่องจากเป็นผู้ที่นำ โนม่น้าว และจงใจสมาชิกทีมให้ร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้บริการพยาบาลมีคุณภาพและมาตรฐาน สนองความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2550) ดังนั้นพยาบาลที่เลี้ยงในฐานะที่เป็นหัวหน้าทีม จึงต้องมีทักษะในการจงใจ เพื่อให้พยาบาลจบบใหม่กระทำตาม ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้พยาบาลที่เลี้ยงควรให้อิสระ พยาบาลจบบใหม่ในการทำงาน และการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้พยาบาลจบบใหม่รู้สึกว่าได้รับการยอมรับในความสามารถ จึงพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่พยาบาลที่เลี้ยงคาดหวัง และหากพยาบาลจบบใหม่ทำงานผิดพลาด เนื่องจากเป็นงานที่ยาก มีความซับซ้อน และต้องใช้ความชำนาญสูง พยาบาลที่เลี้ยงควรให้อภัย ยอมรับในความผิดพลาด (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2550) และเนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ การตัดสินใจที่ผิดพลาดอาจทำให้ผู้ใช้บริการได้รับอันตราย และโรงพยาบาลอาจถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย ดังนั้นพยาบาลที่เลี้ยงจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาในทุกสถานการณ์ โดยการพิจารณาเลือกแนวทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด รวมทั้งมีความเป็นไปได้สำหรับนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา เพื่อจัดปัญหาให้หมดไป หรือบรรเทาตามระดับความรุนแรงของปัญหา (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2550) และจำเป็นต้องมีทักษะในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้สามารถคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้พยาบาลที่เลี้ยงยังต้องมีความสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาสมาชิก

ในทีมแก่พยาบาลจบใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมแก่พยาบาลจบใหม่ในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (นันทวัน ดาวอุคม, 2550)

พยาบาลพี่เลี้ยงผู้ซึ่งทำหน้าที่หัวหน้าทีม ควรมีความสามารถจัดระบบการทำงานโดยมีการจัดการที่ดีเพื่อช่วยจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน และการทำงานผิดพลาด (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2550) นอกจากนี้ยังพบว่าพยาบาลพี่เลี้ยงควรมีความสามารถในการบริหารเวลา สอดคล้องกับเซมเบอร์เลน และคณะ (Chamberlain et al., 1990) ที่กล่าวว่า พยาบาลพี่เลี้ยงควรมีทักษะการบริหารเวลาที่ดี อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2535) กล่าวว่าพยาบาลพี่เลี้ยงควรใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือมีการบริหารเวลาให้เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ประจำ และการปฏิบัติหน้าที่พยาบาลพี่เลี้ยงซึ่งต้องใช้เวลาในการดูแลพยาบาลจบใหม่ ด้วยการนำการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมาประยุกต์ใช้ ด้วยการจัดลำดับความสำคัญของงานที่จะต้องปฏิบัติก่อน-หลัง ต่อจากนั้นก็จะต้องวางแผนการใช้เวลา และปฏิบัติกิจกรรมต่างๆตามแผนไว้เพื่อบรรลุเป้าหมาย พยาบาลพี่เลี้ยงมีบทบาทต่อการลำดับก่อน-หลัง โดยใช้เวลากับพยาบาลจบใหม่ตั้งแต่เริ่มต้น โดยปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปฏิบัติก่อน ต้องปฏิบัติให้เสร็จตามตารางหรือตามเวร กระบวนการนี้จะช่วยพยาบาลจบใหม่ในทุกกิจกรรมที่ปฏิบัติ และก่อให้เกิดความตระหนักถึงลำดับก่อน-หลัง ตลอดเวลา อีกทั้งควรแนะนำพยาบาลจบใหม่ เกี่ยวกับเทคนิคในการบริหารเวลา ได้แก่เรียนรู้ที่จะปฏิเสธเมื่อมีเหตุผลอันควรมอบหมายและกระจายงานที่ไม่สำคัญให้ผู้อื่นทำจะได้มีเวลามากขึ้น เพื่องานที่สำคัญกว่า ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองเพื่อเพิ่มเวลา และขจัดสิ่งที่ทำให้เสียเวลา (นิตยา ศรีญาณลักษณ์, 2545) และจากการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงบประมาณภาครัฐที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ของงาน ซึ่งส่งผลให้สถานบริการสุขภาพต้องบริหารทรัพยากรอย่างมีเหตุผล ให้ประโยชน์คุ้มค่าต่อการลงทุน (มาริยา สมบัติบุรณ์, 2546) ดังนั้นเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพยาบาลพี่เลี้ยงมีความสามารถในการประยุกต์ทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก็จะส่งผลให้สามารถกระทำบทบาทผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประสบความสำเร็จในการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลจบใหม่ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2550)

สำหรับพฤติกรรมบ่งชี้เรื่องการสื่อสารนั้นมีความจำเป็น เนื่องจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจะต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลายๆฝ่าย เพื่อให้การบริหารจัดการงานต่างๆประสบความสำเร็จ เกิดความร่วมมือในการทำงานทั้งภายในทีมพยาบาล และสหสาขาวิชาชีพ พยาบาลพี่เลี้ยงซึ่งปฏิบัติบทบาทหัวหน้าทีมการพยาบาล ควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความรู้ และความชำนาญด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยการแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ เพื่อให้ผู้ตามเกิดความไว้วางใจ พยาบาลพี่เลี้ยงจะต้องใช้วิธีการติดต่อสื่อสารให้

เหมาะสมกับบุคคล เวลา และสถานที่ อีกทั้งควรตระหนักถึงตัวปิดกั้น และอุปสรรค ที่อาจเกิดขึ้น ในขณะที่มีการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการติดต่อสื่อสารนั้นจะรวมทั้งการฟัง การพูด และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด แต่รู้จักใช้สัญลักษณ์อื่นแทน รวมทั้งการแสดงออกของสีหน้า ท่าทาง ทั้งนี้ต้องให้เหมาะสมกับสถานการณ์ขณะนั้น (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2541; ยูพา พงษ์ประยูร, 2545) สอดคล้องกับ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2535) ที่กล่าวว่า พยาบาลที่เลี้ยงต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ทั้งด้านการพูด การเขียนและภาษาท่าทาง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ พยาบาลที่เลี้ยงซึ่งปฏิบัติบทบาทหัวหน้าทีมการพยาบาล จึงต้องใช้ข้อความ ประโยค คำทวนและคำที่เข้าใจง่าย สุภาพ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากุล, 2550) สอดคล้องกับ ซุลลิแวน และ เดคเกอร์ (Sullivan & Decker, 1992) ที่กล่าวว่าผู้ส่งสารจะต้องทำให้เกิดความชัดเจนของข้อมูลที่ส่งไปยังผู้รับสาร และภาษาที่ใช้ต้องเหมาะสมและเข้าใจง่าย อีกทั้งใช้การสื่อสารแบบเปิดเพื่อทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลยึดมั่นในเป้าหมาย (Fitzpatrick, 2002)

3) พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความสามารถด้านการเจรจาต่อรอง ทั้งนี้เนื่องจาก ความคิดสร้างสรรค์ เป็นคุณลักษณะหนึ่งของภาวะผู้นำทางคลินิกของพยาบาลวิชาชีพ ที่เป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย (Cook & Leathard, 2004) พยาบาลวิชาชีพทุกคน ควรมีความคิดและการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ (Ulrich, 2004) หากพยาบาลที่เลี้ยงมีความคิดสร้างสรรค์ ก็จะสามารถดูแลผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และพัฒนาแนวทางใหม่จากที่เคยใช้ในวิธีการเดิม ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งเป็นการพัฒนาตนเอง ผู้ร่วมงาน และองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (เรมวอล นันท์สุภวัฒน์, 2542) และสำหรับพฤติกรรมบ่งชี้เรื่องการเจรจาต่อรองนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพยาบาลที่เลี้ยง เนื่องจากการปฏิบัติงานพยาบาล มีลักษณะการทำงานเป็นทีม ประกอบกับในปัจจุบันสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการสุขภาพเพิ่มมากขึ้น เมื่อมาทำงานร่วมกัน และต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันก็ย่อมจะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ เมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นพยาบาลที่เลี้ยงต้องเข้าไปจัดการกับความขัดแย้ง เพื่อให้เกิดผลดีต่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การให้บริการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ วิธีที่นิยมใช้ทั่วไป ได้แก่ การเจรจาต่อรอง (bargaining) (นิตยา ศรีญาณลักษณ์, 2545) ซึ่งเป็นกระบวนการที่คนตั้งแต่สองคน หรือสองกลุ่มขึ้นไปที่มีความต้องการ หรือความเห็นชอบที่แตกต่างกันมาร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน (Robins, De Cenzo & Beem, 2001) พยาบาลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเจรจาต่อรองย่อมได้เปรียบ และส่งเสริมให้ชีวิตการทำงานประสบผลสำเร็จ เพราะการเป็นผู้เจรจาต่อรองที่ดีจะสามารถโน้มน้าวจิตใจ สร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธา ให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพเดียวกัน และกลุ่มอื่นๆเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม และเพื่อ

ความเจริญก้าวหน้าของวิชาชีพการพยาบาล (Kelly, 1981) ดังนั้นพยาบาลที่เลี้ยงจึงต้องมีทักษะด้านการเจรจาต่อรอง เพื่อแนะนำและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พยาบาลจบใหม่ในการนำทีมพยาบาล

4. สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธภาพ

สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธภาพเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพยาบาลที่เลี้ยง เนื่องจากรูปแบบพยาบาลที่เลี้ยงเป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ของพยาบาลผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าให้กับพยาบาลผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า โดยใช้การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ แสดงความสามารถ และให้ความช่วยเหลือเพื่อให้พยาบาลจบใหม่เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและของวิชาชีพ (นันทวัน ดาวอุดม, 2550) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี หรือการสร้าง ความคุ้นเคย ระหว่างพยาบาลที่เลี้ยงกับพยาบาลจบใหม่ที่ทำงานร่วมกัน จะทำให้พยาบาลจบใหม่ รู้สึกอบอุ่นใจ สามารถปรับตัวเข้ากับการทำงานและสถานที่ทำงานใหม่ได้เร็ว ส่งผลให้เกิดการคง อยู่ในงาน ลดอัตราการโอนย้ายและการลาออกจากองค์กร (มาเรียม เพราะสุนทร และ อารีย์วรรณ เอี่ยมธานี, 2552) นอกจากนี้สัมพันธภาพที่ดียังช่วยให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มการยอมรับได้เป็นอย่างดี (นันทนา วรสุทธิพงษ์, 2549)

จากการศึกษาสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ด้าน การสร้างสัมพันธภาพ พบว่าประกอบด้วยพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถจำนวน 8 ข้อ ดังนี้

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในเรื่อง มนุษยสัมพันธ์ดี ปรับตัวเก่ง สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นคนมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน มีความซื่อสัตย์ มีเหตุผล สามารถรักษาสัญญา สามารถสร้างแรงจูงใจโดยการพูดคุยยกย่อง และชมเชย สามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก มนุษยสัมพันธ์เป็นหัวใจของการทำงาน และการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยให้ผลงานเกิดความสำเร็จ หากพยาบาลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ กล่าวคือมีความเข้าใจพื้นฐานของมนุษย์ รู้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ก็จะส่งผลให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน เกิดความพอใจ ยินดีในการปฏิบัติงาน เกิดความสามัคคี รักใคร่ปรองดองกัน เกิดความสำเร็จในงานที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เกิดปัจจัยในการเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง (เรมवल นันท์ศุภวัฒน์, รวิวัลย์ วงศ์ถือเกียรติ, อัคริ จิตต์ภักดี, เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล, และ กุลวดี มุทุมม, 2542) นอกจากนี้ วิชาชีพพยาบาลนับว่าเป็นงานบริการด้านสุขภาพ ที่จะต้องมีการทำงานร่วมกับบุคลากรหลายฝ่าย อีกทั้งมีบุคลากรเข้ามา

เกี่ยวข้องกับเป็นจำนวนมาก การมีสัมพันธภาพที่ดีจะก่อให้เกิดความร่วมมือ การประสานงาน และการบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นพยาบาลที่เลี้ยงจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal relationship) กล่าวคือสามารถสร้างความไว้วางใจ สามารถติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้บุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ด้วยเกิดความประทับใจ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากุล, 2550) การสร้างสัมพันธภาพที่มีประสิทธิภาพ เป็นการแสดงออกถึงความเคารพ ให้เกียรติ ยกย่องยอมรับในความเป็นบุคคลของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และการรู้จักสังเกต มีความสนใจ เอาใจใส่บุคคลอื่นอยู่เสมอ ช่วยลดความรู้สึกขัดแย้ง หรือทัศนคติทางลบที่มีต่อบุคคลอื่น ช่วยสร้างความรู้สึที่ดี และทำให้ผู้อื่นเกิดความศรัทธา (ศรีสกุล เฉียบแหลม, 2539) และเนื่องจากพยาบาลที่เลี้ยงมีหน้าที่ช่วยเหลือ และดูแลพยาบาลจบใหม่ ให้สามารถปรับตัวเข้าสู่สังคมวิชาชีพได้อย่างราบรื่น การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของบทบาทพยาบาลที่เลี้ยง ด้วยเหตุดังกล่าวพยาบาลที่เลี้ยงจึงต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกระดับ โดยเฉพาะกับพยาบาลจบใหม่ ซึ่งการที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องมีการเรียนรู้ถึงความต้องการพื้นฐาน พฤติกรรม และธรรมชาติของมนุษย์ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546) การที่พยาบาลที่เลี้ยงเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี และมีอารมณ์ขัน แสดงว่าเป็นบุคคลที่มีเขาว่าอารมณ์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพ นอกจากนี้การมีอารมณ์ขันของพยาบาลที่เลี้ยง จะช่วยทำให้พยาบาลจบใหม่ลดความเครียดและความวิตกกังวล (Fawcett, 2002)

พยาบาลที่เลี้ยงควรมีความสามารถสร้างแรงจูงใจพยาบาลจบใหม่ ซึ่งแรงจูงใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการทำงานมาก เนื่องจากเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพลังในการทำสิ่งต่างๆ และมีอิทธิพลอย่างมากในการกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะพยาบาลจบใหม่ที่ต้องปรับตัวในการเผชิญกับบทบาทใหม่ (นิภาพร อารีย์, 2548) พยาบาลที่เลี้ยงควรพุดจูงใจพยาบาลจบใหม่โดยการยกย่องชมเชย ซึ่งการยกย่องชมเชยเป็นสิ่งมีอำนาจ และมีพลังที่จะกระตุ้นให้บุคคลอยู่อย่างมีความหวัง มีความหมาย คำยกย่องชมเชยเป็นรางวัลทางสังคมและเป็นแรงทางบวกที่จะทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมได้ดีกว่าการตำหนิ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลทางลบ ดังนั้นการยกย่องชมเชยบุคคลอื่น จึงเป็นการให้ความสำคัญในความเป็นบุคคลของเขา ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าต่อบุคคลอื่น ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล (Deveto, 1995, อ่างโน มาเรียม เพราะสุนทร, 2550) สำหรับพยาบาลที่เลี้ยงเอง หากมีความสามารถในการพุดจูงใจพยาบาลจบใหม่ ก็ถือได้ว่าเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากความสามารถพุดจูงใจเป็นคุณลักษณะหนึ่งของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากุล, 2550)

นอกจากนี้จากความสามารถพุดจูงใจแล้วพยาบาลที่เลี้ยงควรเป็นผู้ที่มีเหตุผล มีความซื่อสัตย์ สามารถรักษาสัญญา ทั้งนี้เนื่องจาก การมีเหตุผล มีความซื่อสัตย์ และรักษาสัญญา เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น และการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพยาบาลที่เลี้ยงเป็นผู้ที่มีความจริงใจ และเปิดเผย ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (บุญใจ ศรีสติถย์นรากุล, 2550) การกระทำดังที่กล่าวมาจะส่งผลให้พยาบาลจบใหม่เกิดความไว้วางใจพยาบาลที่เลี้ยง ในการที่จะขอคำปรึกษาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งการสร้างสัมพันธภาพบนความไว้วางใจนับได้ว่าเป็นวิธีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีที่สุด การทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไว้วางใจนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นโดยง่ายจากวิธีที่ผู้สร้างตั้งใจให้เกิด แต่เกิดจากความเสมอต้นเสมอปลาย มากกว่าความเข้าใจกัน บุคคลจะไม่ระบายความรู้สึก หรือบอกข้อมูลสำคัญแก่บุคคลอื่น หากไม่เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นว่าจะเชื่อถือได้ (Beyer & Marshall, 1981)

5. สมรรถนะด้านการเป็นกัลยาณมิตร

รูปแบบพยาบาลที่เลี้ยงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น นอกจากจะต้องอาศัยสัมพันธภาพอันดีระหว่างพยาบาลที่เลี้ยง และพยาบาลจบใหม่แล้ว พยาบาลที่เลี้ยงที่ดีต้องเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งหมายถึงบุคคลที่เป็นเพื่อนดี ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางในสิ่งที่ถูกต้องดีงามโดยไม่หวังผลตอบแทน (วัชรารักษ์ เขื่อนวัง, 2549)

จากการศึกษาสมรรถนะพยาบาลที่เลี้ยงด้านการเป็นกัลยาณมิตร พบว่าประกอบด้วย พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

พฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในเรื่อง มีความจริงใจ วางตัวเหมาะสม มีเมตตา กรุณา เอื้ออาทร ไม่คุกคาม ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อเริ่มปฏิบัติงานพยาบาลจบใหม่ ต้องมีการปรับตัวมากมาย ต้องเรียนรู้งาน เรียนรู้คน ต้องการเพื่อนที่คอยให้กำลังใจ และให้คำปรึกษา ดังนั้นพยาบาลที่เลี้ยงที่ดีต้องเป็นกัลยาณมิตร กล่าวคือแสดงออกต่อพยาบาลจบใหม่ด้วยความปรารถนาดี เป็นที่ปรึกษา แนะนำ ร่วมทุกข์ ร่วมสุข มีจิตเมตตา มีไมตรี อุดหนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกันให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านการศึกษา และการดำเนินชีวิต (อิงอร จันทรตรี, 2552) และจากการที่พยาบาลที่เลี้ยง และพยาบาลจบใหม่จะใช้เวลาส่วนใหญ่ร่วมกันในสถานที่ทำงาน ดังนั้นปัญหาของพยาบาลจบใหม่ส่วนใหญ่ จะเป็นปัญหาด้านความวิตกกังวล ความกลัว ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเกิดจากการขาดทักษะและประสบการณ์ (นันทวัน ดาวอุดม, 2550) หากพยาบาลที่เลี้ยงใช้หลักธรรม 7 ประการ ในการทำหน้าที่ต่อพยาบาลจบใหม่ กล่าวคือมีคุณธรรม มีความประพฤติเหมาะสม คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน มีเมตตา

อยู่ด้วยแล้วให้ความรู้สึกอบอุ่น เหมือนมีเพื่อนไม่ถูกทอดทิ้ง เป็นที่พึ่งพาได้ อีกทั้งคอยแนะนำแต่เรื่องดีงาม และเหมาะสม รวมถึงพร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษา ซักถามอย่างอดทน ไม่แสดงกิริยาโมโห ฉุนเฉียว (พระธรรมปิฎก[ป.อ.ปยุตฺโต], 2545) จะช่วยสร้างศรัทธา ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้กับพยาบาลจบใหม่ ทำให้พยาบาลพี่เลี้ยงสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนให้พยาบาลจบใหม่ปรับตัวเข้าสู่บทบาทของพยาบาลวิชาชีพได้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ