

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Desirable Characteristics Among Graduate Nurses of Ubon Ratchathani Rajabhat University

ปาริชาติ รัตนราช¹

Parichat Rattanakaj¹

(วันที่รับบทความ 13 มิถุนายน 2563, วันที่รับแก้ไขบทความ 30 มิถุนายน 2563, วันที่ตอบรับบทความ 30 มิถุนายน 2563)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้บริหารคณะ และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลในจังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งสิ้น 10 ราย ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้ง 6 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ คือ 1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ การมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ เคารพสิทธิของผู้รับบริการ จิตบริการ ซื่อสัตย์ มีวินัย มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ และมีสุขภาพจิตที่ดี 2) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาชีพการพยาบาล กฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ กระบวนการวิจัย การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระบบสุขภาพ การบริหารงาน วัฒนธรรม จิตวิทยาและความรู้รอบตัว 3) ด้านทักษะทางปัญญา ได้แก่ การคิดเชิงระบบ คิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา ทักษะของการเรียนรู้ตลอดชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบ มีความสามัคคี-มีความเข้าใจคนอื่น มีทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีบุคลิกภาพดี มีมารยาททางสังคม มีทักษะการทำงานร่วมกับชุมชน 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล อ่านและแปลความข้อมูล การนำเสนอข้อมูล ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และทักษะการพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ 6) ด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ ได้แก่ ใช้กระบวนการพยาบาล อย่างเป็นองค์รวม ด้วยความเมตตา กรุณา และเอื้ออาทร คำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยและความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีภาวะผู้นำ

คำสำคัญ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ บัณฑิตพยาบาล

¹ อาจารย์ ดร., คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

327 ถนนพโลชัย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000 E-mail parichat_puk@hotmail.com

Abstract

This qualitative study aimed to study desirable characteristics among graduate nurses of Ubon Ratchathani Rajabhat University. Data were collected by using a semi-structured interview. Key informants were selected by purposive sampling from faculty of nursing and the university administrators, and nursing directors who had been working in the hospitals of Ubon Ratchathani Province. The total key informants were 10. Content analysis was applied for data analysis.

The research results revealed that desirable characteristics among graduate nurses deepened on six dimensions of Thailand Qualifications Framework for higher education of nursing. 1) Ethical and moral development consisted of good attitude toward nursing profession, clients respect, service mind, honest, discipline, humanize, and good mental health. 2) Knowledge consisted of nursing profession, legal and professional ethics, research methodology, hospital accreditation, health care system, administration, tradition, psychology, and general knowledge. 3) Cognitive skills consisted of system thinking, analytic thinking, creating thinking, solving thinking, life-long learning and emotional intelligence. 4) Interpersonal skills and responsibility consisted of responsibility, harmony, empathy, conflict resolution, good personality, social etiquette, and working with communities. 5) Numerical analysis, communication and information technology consisted of data analysis, reading and interpreting skills, presenting data, information technology using skills, and communication skills both Thai and English in different situations. 6) Practical skills consisted of holistic nursing skill with compassion, mercy, and generosity, patient rights, cultural diversity, leadership.

Keywords desirable characteristics, graduate nurses

บทนำ

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากมายหลายด้านรวมทั้งเทคโนโลยี การสื่อสารต่าง ๆ มีการพัฒนาแบบก้าวกระโดด และเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม บุคคลในสังคมต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว บุคคลที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง จะช่วยขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจของประเทศได้ นอกจากนั้นสังคมยังต้องการบุคคลที่มีทักษะและสมรรถนะระดับสูง มีความสามารถเฉพาะทาง มีคุณลักษณะที่สำคัญจำเป็นในศตวรรษที่ 21 และมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนต้องปรับเปลี่ยนเพื่อผลิตกำลังคนที่มีความสามารถและสมรรถนะตามที่สังคมต้องการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2560, น. 16) การพัฒนาคนเป็นบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาที่ต้องจัดหลักสูตร จัดการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมเสริมเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้มีความสามารถและเป็นคนสำคัญในการพัฒนาประเทศ

ผู้ใช้บัณฑิต มีความต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะเชิงวิชาชีพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เป็นที่พึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรตามวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของ

องค์กร องค์กรจึงมีการคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณลักษณะตามต้องการ เช่นเดียวกับองค์กรสุขภาพที่มีการคัดเลือกบุคลากรทางการแพทย์ เป็นการสรรหาบุคลากร ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการแพทย์ การสรรหาเป็นกระบวนการกลั่นกรอง และคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติคุณวุฒิทางการศึกษามีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน องค์กรคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักบรรจุนให้ถูกต้องและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยคำนึงถึงความสำเร็จขององค์กร องค์กรทางการแพทย์ต้องการบุคลากรที่ดี ทำงานมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถคัดเลือกพยาบาลที่มีความสามารถจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการฝึกอบรมพยาบาลใหม่ ดังนั้นสถาบันการศึกษาพยาบาลควรจัดการศึกษา เพื่อให้ได้บัณฑิตพยาบาลที่มีคุณลักษณะเป็นไปตามความต้องการขององค์กรพยาบาล เพราะพยาบาลที่มีคุณลักษณะที่ดีนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของระบบสุขภาพ

คณะพยาบาลศาสตร์เป็นคณะหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตพยาบาลออกสู่สังคม ปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วยมิติด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟูสุขภาพ ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ ภายใต้กรอบของกฎหมายวิชาชีพ คณะพยาบาลศาสตร์จัดการศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ ซึ่งได้กำหนดคุณลักษณะที่สำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ อีกทั้งคำนึงถึงสมรรถนะวิชาชีพตามที่สภาการพยาบาลได้กำหนดไว้ ซึ่งทั้งหมดเป็นกรอบในการผลิตบัณฑิตพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามมาตรฐานวิชาชีพ มีความพร้อมและมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในบทบาทพยาบาลวิชาชีพ

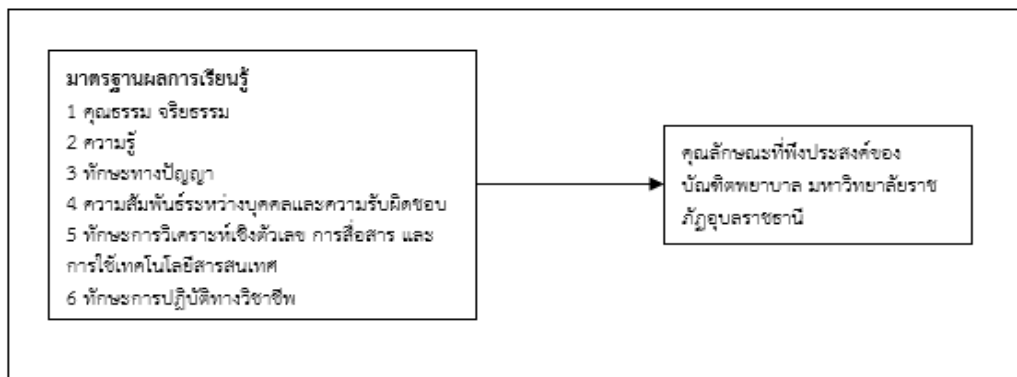
การจัดหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน สถานศึกษาควรศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงหลักสูตร และจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้สำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการขององค์กร หลักสูตรพยาบาลศาสตร์ต้องปรับปรุงหลักสูตรทุก 5 ปี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีคำถามวิจัยว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี นั้นควรมีลักษณะอย่างไร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงหลักสูตรและเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ได้บัณฑิตพยาบาลที่ตรงกับความต้องการ เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ ระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ ซึ่งได้กำหนดลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสาขาพยาบาลศาสตร์ไว้ 6 ด้าน ดังนี้ 1) คุณธรรม จริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะ จำนวน 4 ราย และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 6 ราย รวมทั้งสิ้น 10 ราย เป็นจำนวนตามความอิ่มตัวของข้อมูล (Saturation) จากการสัมภาษณ์ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติม การเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารคณะ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการบริหารหลักสูตร กลุ่มองค์กรสุขภาพ เลือกผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการบัณฑิตพยาบาล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขออนุญาตการทำการวิจัยในมนุษย์ผ่านคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เอกสารรับรองเลขที่ SSJ.UB 2563-072 ก่อนเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ ประโยชน์และขั้นตอนการทำการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลา และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ผู้วิจัยจะทำการลบเสียงการสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้ ผู้วิจัยมอบเอกสารชี้แจงข้อมูลให้กับผู้ให้ข้อมูลพร้อมเปิดโอกาสให้ซักถาม และให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามในใบยินยอม

เครื่องมือในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา สาขาพยาบาลศาสตร์ จำนวน 1 ข้อใหญ่คือ “ท่านคิดว่าบัณฑิตพยาบาล ที่สำเร็จการศึกษาจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์อย่างไร” แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อคำถามจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และปรับปรุงตามคำแนะนำ แล้วนำไปทดลองสัมภาษณ์กับอาจารย์พยาบาล จำนวน 3 ราย จากการทดลองสัมภาษณ์ไม่มีการแก้ไขจึงนำไปสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลกับผู้บังคับบัญชาและผู้ให้ข้อมูล แล้วทำการนัดหมายวันเวลา เพื่อขอสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองแบบตัวต่อตัว ผ่านช่องทางที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Interviews) สัมภาษณ์ผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และแอปพลิเคชันซูม (Zoom) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 45-60 นาที บันทึกเสียงการสัมภาษณ์ และนำเสียงการสัมภาษณ์มาถอดเป็นตัวอักษร ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการนับความถี่ของคำที่ได้จากการสัมภาษณ์ แล้วสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปให้ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 ราย ตรวจสอบว่าตรงตามการให้ข้อมูลหรือไม่ (Member Checking) และให้อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 2 คน ตรวจสอบผลการวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมี 10 ราย ดังนี้ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ 1 ราย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ 1 ราย รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะพยาบาลศาสตร์ 1 ราย ประธานหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต 1 ราย หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ 1 ราย โรงพยาบาลเฉพาะทาง 2 ราย โรงพยาบาลชุมชน 1 ราย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 ราย โรงพยาบาลเอกชน 1 ราย ผู้ให้ข้อมูลมีอายุอยู่ระหว่าง 50-60 ปี

ผลการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ ทั้ง 6 ด้าน ผู้วิจัยนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม

จากการสัมภาษณ์พบว่า บัณฑิตพยาบาลควรเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ตระหนักในคุณค่าวิชาชีพ จะทำให้พยาบาลมีความสุขในการทำงาน ให้การพยาบาลโดยเคารพสิทธิของผู้รับบริการ ตระหนักถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ พยาบาลควรเป็นผู้ที่เสียสละ มีจิตอาสา จิตสาธารณะ จิตบริการ (Service Mind) เป็นการให้บริการโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ ให้การดูแลตามความคาดหวังของผู้รับบริการ พยาบาลต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่คัดลอกผลงานของคนอื่น และกล้าที่จะบอกความผิดพลาดของตนเอง เป็นผู้ตรงต่อเวลา มีวินัยและเคารพกฎระเบียบของส่วนรวม ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ถ้าพยาบาลมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ จะทำให้เรามีความสุขกับการทำงาน พัฒนางานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น...”

“...พยาบาลควรเป็นผู้มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก มีจิตสาธารณะเป็นจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม และพยาบาลควรมี Service Excellence ซึ่งหมายถึงการให้บริการโดยมุ่งที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญ...”

“...พยาบาลควรมีหัวใจของความเป็นมนุษย์ ให้บริการโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีและเคารพสิทธิของผู้รับบริการ...”

“...พยาบาลควรซื่อสัตย์ ผิดต้องยอมรับผิด...”

“...เวลาน้องทำผลงานน้องต้องรู้เรื่องการอ้างอิง และต้องไม่คัดลอกผลงานของคนอื่น...”

“...การทำงานกับคนจำนวนมาก ต้องเคารพกฎระเบียบ มีความตรงต่อเวลาในการขึ้นเวร...”

2. คุณลักษณะด้านความรู้

จากการสัมภาษณ์พบว่า บัณฑิตพยาบาลควรมีความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาล วิชาที่เป็นพื้นฐานต่าง ๆ เช่น พยาธิสภาพของโรค เรื่องยา กฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ สิทธิผู้ป่วย ระบบสุขภาพ ซึ่งจะทำให้พยาบาลทำงานถูกต้องตามหลักการพยาบาล บัณฑิตพยาบาลควรมีความรู้ เข้าใจงานรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

และการบริหารจัดการความเสี่ยง ควรมีความรู้ด้านบริหาร การทำแผน เพื่อเข้าใจเป้าหมายขององค์กร ควรมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อจะได้พัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพต่อไป ความรู้ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานของศาสนาต่าง ๆ ความรู้ด้านจิตวิทยาจะช่วยให้พยาบาลมีความเข้าใจผู้รับบริการ และสามารถให้การพยาบาลได้เป็นอย่างดี มีความรู้รอบตัวเช่น ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศ เศรษฐกิจ ด้านสังคม ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...พยาบาลควรมีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อมาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...”

“...เราอยู่ในสังคม เราต้องรู้ความเป็นไปของบ้านเมืองด้วย ทั้งเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีใหม่...”

“...พยาบาลควรมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อที่จะได้ประเมินคนได้ถูกต้องและรู้ว่าคนนั้นต้องการอะไร และเราจะได้ปฏิบัติต่อเขาได้ถูกต้อง...”

3. คุณลักษณะด้านทักษะทางปัญญา

จากการสัมภาษณ์พบว่า บัณฑิตพยาบาลควรมีทักษะการคิดเชิงระบบ เพราะจะช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ เชื่อมโยงจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ ควรมีทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้พยาบาลควรมีทักษะทางอารมณ์ เช่นความฉลาดทางอารมณ์ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้ใช้ความคิดไปในทางที่สร้างสรรค์ และควรมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหาบางอย่างที่ซับซ้อนต้องใช้ความรู้หรือทักษะที่หลากหลาย ดังนั้นพยาบาลต้องมีความสามารถในการบูรณาการ ความรู้ต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือเพื่อพัฒนาวิชาชีพพยาบาล ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...การคิดเชิงระบบจะทำให้มองแบบภาพรวมเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ และจะทำให้สามารถในการแก้ปัญหาได้...”

“...กระบวนการพยาบาล เราต้องใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์เข้ามาช่วยด้วย...”

“...การแก้ไขปัญหาบางอย่างที่ซับซ้อนอาจจะต้องใช้ความรู้หรือทักษะที่หลากหลาย ดังนั้นพยาบาลต้องมีความสามารถในการบูรณาการความรู้ต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาหรือเพื่อแก้ปัญหา...”

4. คุณลักษณะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

จากการสัมภาษณ์พบว่า บัณฑิตพยาบาลควรมีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่นและต่อสังคม ต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น ทำงานด้วยความสามัคคี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการ บัณฑิตพยาบาลควรมีทักษะแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ ให้เกียรติผู้อื่น ควรมีทักษะในการเข้าหาบุคคล (Approach Capability) เพื่อให้เข้าใจคนอื่น (Empathy) เข้าใจผู้รับบริการ รู้ความต้องการ รู้ปัญหาของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ บัณฑิตพยาบาลควรมีบุคลิกภาพดี มีมารยาททางสังคม มีความมั่นใจ กล้าตัดสินใจและแสดงออกในทางที่เหมาะสม มีทักษะการทำงานร่วมกับชุมชน ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...ความสามารถในการเข้าถึงบุคคล (Approach Capability) จะทำให้พยาบาลรู้ความต้องการ รู้ปัญหาของผู้รับบริการ แล้วพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการก็พึงพอใจ ส่งผลทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)...”

“...เวลาเราทำงาน เราต้องเจอคนหลากหลาย เราต้องมีบุคลิกภาพที่ดี จะได้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ควรมีทักษะทางสังคม มารยาท และการวางตัวที่ดีด้วย ...”

“...ท่าทางขณะพูดสนทนา มีผลต่อการเข้าถึงผู้รับบริการ เช่น พยาบาลควรนั่งอย่างไรขณะสัมภาษณ์ผู้ป่วย ...”

5. คุณลักษณะด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสัมภาษณ์พบว่า บัณฑิตพยาบาลควรมีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล อ่านและแปลความข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ไปคิดแก้ปัญหาหรือพัฒนางานได้ สามารถนำเสนอข้อมูลด้วยตัวเลขได้ นำเสนองานบนกระดาษ 1 ใบ (One Page) และนำเสนอโดยการเล่าเรื่อง (Story Telling) ควรมีทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานและค้นคว้าเพื่อหาความรู้ และควรมีทักษะในการค้นคว้า รู้แหล่งในการค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...เวลาเก็บข้อมูลอะไรก็อย่าง นื่องต้องแปลความออกมาได้ และรู้ว่าต้องทำอะไรต่อไม่ใช่ว่างานเฉย ๆ ...”

“...พยาบาลต้องสื่อสารกับคนมากมาย จำเป็นมากที่พยาบาลต้องสื่อสารให้เข้าใจ โดยต้องรู้เรื่องที่พูดและพูดให้รู้เรื่อง...”

6. คุณลักษณะทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ

จากการสัมภาษณ์พบว่า บัณฑิตพยาบาลควรมีความสามารถในการใช้กระบวนการพยาบาล ปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์อย่างเป็นองค์รวมด้วยความเมตตา กรุณา และเอื้ออาทร คำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยและความหลากหลายทางวัฒนธรรม สามารถแสดงออกถึงบทบาทอิสระของวิชาชีพพยาบาลได้อย่างเหมาะสม และควรมีภาวะผู้นำ เพื่อที่จะสามารถบริหารจัดการในช่วงเวลาที่เป็นหัวหน้าเวรได้ ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...คนที่มาโรงพยาบาลส่วนใหญ่ก็มีความทุกข์ พยาบาลควรเมตตา กรุณาและเอื้ออาทร อย่างน้อยก็ทำให้คนไข้หายป่วยทางใจ...”

“...ผู้รับบริการบางคนก็มาจากประเทศเพื่อนบ้าน เพราะฉะนั้น พยาบาลก็ต้องให้การพยาบาลที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้านด้วย...”

“...ถึงแม้ว่าน้องจบใหม่จะไม่ได้ไปเป็นหัวหน้าตึก แต่เขาต้องเป็นหัวหน้าเวร เพราะฉะนั้น น้องต้องมีทักษะการบริหารด้วย มีภาวะผู้นำ ต้องดูแลกำกับควบคุมทีมงานในช่วงที่เขาเป็นหัวหน้าเวร ผ่านไปได้ด้วยดี ...”

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลในบางประเด็น ดังนี้

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่าบัณฑิตพยาบาลควรมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ รักในวิชาชีพ จะช่วยให้พยาบาลทำงานได้อย่างมีความสุข มีสุขภาพจิตที่ดี พยาบาลควรเป็นผู้เสียสละ ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการด้วยความเอื้ออาทร (อรนุช อักษรดี 2017, น. 39) ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanize Care) เป็นการดูแลด้วยหัวใจครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตพยาบาลควรมีจิตบริการต่างจากซึ่งหลักสูตรปัจจุบัน ที่กำหนดให้มีจิตอาสาและจิตสาธารณะเป็นคุณลักษณะ จิตบริการเป็นความสามารถในการเข้าใจ รู้ความต้องการ รู้ความคาดหวังของผู้รับบริการและให้บริการได้ตามความคาดหวัง ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีทางการพยาบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของบัวหลวง สำแดงฤทธิ์ (2013, น. 167) พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังบริการพยาบาลด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับสูง

ด้านความรู้ พบว่าบัณฑิตพยาบาลมีความรู้ด้านศาสตร์ทางวิชาชีพการพยาบาล และศาสตร์พื้นฐานของวิชาชีพพยาบาล (Silsawang, Boosabong, & Ajpru, 2014, p. 470) เพื่อให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างเป็นองค์รวมและบัณฑิตพยาบาลควรมีความรู้ในด้านอื่น ๆ เช่น ความรู้ด้านกระบวนการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมจะช่วยให้พยาบาลพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพได้ ควรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (หทัยรัตน์ คงสืบ 2019, น. 81)

ด้านทักษะทางปัญญา พบว่าบัณฑิตพยาบาล ควรมีทักษะการคิดเชิงระบบ มีทักษะการคิดวิเคราะห์ มีทักษะการคิดสร้างสรรค์ มีทักษะการแก้ปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของวิสุทธิ โนจิตต์ และคณะ(2019, น. 14) พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าบัณฑิตพยาบาลจะมีทักษะทางปัญญามากที่สุด กระบวนการพยาบาลต้องใช้ทักษะทางปัญญาในการรวบรวมข้อมูล ประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัญหาและสาเหตุ แล้วตั้งเป็นข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล (เนาวนิจ พิงจันทร์เดช 2016, น. 127) ช่วยใหวางแผนการพยาบาลได้ครอบคลุม ตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ บัณฑิตพยาบาลควรมีทักษะของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ ด้านสุขภาพอยู่เสมอ (ซจิ พงศธรวิบูลย์ 2016, น.19) บัณฑิตพยาบาลควรมีทักษะทางอารมณ์ เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจอารมณ์ผู้อื่น เข้าใจอารมณ์ตนเอง ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็เป็นสุขด้วย สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย อีกทั้งความฉลาดทางอารมณ์ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร (สุพรรณ มากงลาด, 2018, น. 2) ลดการขาด ลาหรือขี้ขลาด อย่างไรก็ดีตามหลักสูตรควรจัดกิจกรรมให้บัณฑิตพยาบาลสามารถบูรณาการ ทักษะต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาตนเองหรือพัฒนาวิชาชีพต่อไป

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ พบว่าบัณฑิตพยาบาลควรมีความรับผิดชอบ รู้บทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น ให้เกียรติผู้อื่น มีความสามัคคี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นคุณลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หากบุคคลขาดความรับผิดชอบ ทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา (สุมาลี ยุทธวริทย์ 2007, น. ๖) ความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานหรือความขัดแย้งกับผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายตามมาไม่มากนักน้อย เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง บัณฑิตพยาบาลควรมีความรู้ มีทักษะแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งเป็นคุณลักษณะความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งต้องกำหนดเพิ่มเติมในหลักสูตร สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เฝ้าวางศา (2008, น 46) พบว่า พยาบาลที่ผ่านการอบรมเรื่องความขัดแย้ง จะสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงได้ บัณฑิตพยาบาลควรมีความสามารถในการเข้าถึง (Approach Capability) ผู้อื่นหรือผู้รับบริการนอกจากจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งแล้วยังจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจ การเข้าถึงเป็นความสามารถในการเข้าใจบุคคลอื่นในทุก ๆ ด้าน และสามารถตอบสนองหรือให้การดูแลตามความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตามมา นอกจากนี้บัณฑิตพยาบาลควรมีบุคลิกภาพที่ดีและรู้มารยาททางสังคม มีการแสดงออกทางสังคมที่เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อดำรงไว้ซึ่งเกียรติยศและศักดิ์ศรีของวิชาชีพ และควรมีทักษะในการทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าบัณฑิตพยาบาลควรมีทักษะในการวิเคราะห์ อ่านและแปลความข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ไปคิดแก้ปัญหาหรือพัฒนางาน มีความสามารถนำเสนอ

งานแบบการคิดบนกระดาษ 1 แผ่น (one page) เป็นการสรุปประเด็นที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำงานได้มากขึ้นในเวลาน้อยลง (ศุภวิทย์ ภาชินันต์, 2018, น. 1) และมีความสามารถในการเล่าเรื่อง (Story Telling) บอกเล่าเรื่องราวการปฏิบัติงานของพยาบาลให้สังคมได้รับรู้ ได้เห็นสิ่งที่พยาบาลปฏิบัติและเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพ บัณฑิตพยาบาลควรมีความสามารถในการสื่อสารกับ ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน สามารถพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ในเรื่องที่จะพูด และต้องมีทักษะในการพูดให้คนอื่นรู้เรื่องเพราะพยาบาลต้องให้ความรู้ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ บัณฑิตพยาบาลควรมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อนำมาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างรวดเร็วจนถึง และได้รับการดูแลที่ดีที่สุด

ด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ พบว่าบัณฑิตพยาบาลควรปฏิบัติตามการพยาบาลและการผดุงครรภ์โดยใช้กระบวนการพยาบาลอย่างเป็นองค์รวม ด้วยความเมตตา กรุณา และเอื้ออาทร คำนึงถึงสิทธิและความหลากหลายทางวัฒนธรรมของผู้รับบริการ ถ้าพยาบาลรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของผู้รับบริการจะสามารถให้การพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ผู้รับบริการไม่ต่อต้านการดูแลรักษา บัณฑิตพยาบาลควรมีภาวะผู้นำ (Silsawang, Boosabong, & Ajpru, 2014, p. 470) และมีทักษะการบริหารจัดการ เนื่องจากพยาบาลทุกคนต้องได้ปฏิบัติงานในบทบาทหัวหน้าเวร สามารถบริหารจัดการในช่วงเวลานั้นผ่านไปอย่างมีประสิทธิภาพ บัณฑิตพยาบาลควรแสดงบทบาทอิสระ (Autonomy) และสามารถทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพได้ด้วยเชื่อมั่นใจ เช่นการให้ข้อเสนอแนะในการวางแผนการดูแลผู้รับบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ ในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่า

1. ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตมีทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ ดังนั้นหลักสูตรควรปรับหน่วยกิตวิชาบริหารการพยาบาลเพิ่มขึ้น ให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง นอกจากจะทำให้บัณฑิตพยาบาลมีความแตกต่างจากสถาบันอื่นแล้วนั้น ยังช่วยให้บัณฑิตพยาบาลทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. บัณฑิตพยาบาลมีปัญหาการสื่อสาร ดังนั้นหลักสูตรควรเพิ่มรายวิชาหรือเนื้อหาด้านการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะด้านการสื่อสาร เนื่องจากพยาบาลต้องใช้การสื่อสารตลอดเวลา หากพยาบาลมีการสื่อสารที่ดี จะช่วยให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ดี อีกทั้งช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น
3. หลักสูตรควรกำหนดคุณลักษณะด้านจิตบริการเพิ่มจากเดิมซึ่งมีเพียง จิตอาสาและจิตสาธารณะ บัณฑิตพยาบาลที่มีจิตบริการ จะสามารถเข้าถึงบุคคล สามารถเข้าใจ รู้ความต้องการ รู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการได้ตามความคาดหวัง ให้การบริการที่เป็นเลิศ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
4. งานพยาบาลเป็นงานที่เกิดความเครียดได้ง่าย ดังนั้น ควรประเมินและส่งเสริมสุขภาพจิต ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ ให้กับผู้เรียนเป็นระยะ ส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจ สามารถปรับตัวและมีความสุขในการทำงาน

5. อาจารย์ผู้สอนควรจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนฝึกทักษะในการนำเสนองานแบบการคิดบนกระดาษ 1 แผ่น (One Page) เช่นการเขียนการประเมินผู้รับบริการ การวางแผนการพยาบาล ด้วยกระดาษ 1 แผ่น เป็นต้น ฝึกทักษะการเล่าเรื่อง (Storytelling) ของนักศึกษา เช่นการเล่าประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่ตนรับผิดชอบ เพื่อเป็นการบอกเล่าเรื่องราวการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดองค์ความรู้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล
2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล
3. พัฒนารูปแบบการส่งเสริมนักศึกษาพยาบาลให้มีจิตบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

บรรณานุกรม

- ขจี พงศธรวิบูลย์. (2559). การเรียนรู้ตลอดชีวิตกับวิชาชีพการพยาบาล. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 17(3), 1- 9.
- Pongsathonviboon, K. (2016). Lifelong learning and nursing professional. *Journal of the Royal Thai Army Nurses*, 17(3), 1-9. [in Thai].
- เนาวนิจ พึ่งจันทร์เดช และประภาพรณ เปลียนแก้ว. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคิดอย่างมี วิจารณ์ญาณของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 8(1), 125-135.
- Poungjuntaradej, N., & Pleankaew, P. (2016). Factors related to nursing students' critical thinking, police nursing college. *Journal of the Police Nurses*, 8(1), 125-135. [in Thai].
- บัวหลวง สำแดงฤทธิ์ และนพพร โลหเจริญวนิช. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล ของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย. *วารสารสมาคมพยาบาลฯ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 31(4), 161-169.
- Sumdaengrit, B., & Lohacharoenvanich, N. (2013). Expectation and perception of nursing service quality of clients at gynecological outpatient's department in university hospital. *Journal of Nurses' Association of Thailand, North-Eastern Division*, 31(4), 161-169. [in Thai].
- วิสุทธิ โนจิตต์, พิมพ์ใจ ทวีพัทธ์, สิริภาพ โตเสม, พิมพ์พรรณ รัตนโกมล, จิตติมา คาระบุตร และจันทิมา นวมะวัฒน์. (2562). เปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบัณฑิตตามการรับรู้ของผู้ใช้บัณฑิต. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 8(1), 132-145.
- Nochit, W., Tawepak, P., Tosem, S., Ratanakomol, P., Karabutr, T., & Nawamawat, J. (2019). Comparison on expectation and recognition of quality of graduated nurses based on users' perception. *Journal of Kanchanaburi Rajabhat University*, 8(1), 132-145. [in Thai].
- ศุภวิทย์ ภาษิตนิรันดร์ และวิฑูรย์ สูงกิจบูลย์. (2018). *การคิดบนกระดาษ 1 ใบ*. กรุงเทพฯ: ไอแอมเดอะเบส.
- Pasitnirun, S., & Soongkitboon, V. (2018). *Master of one page summary*. Bangkok: I am the best. [in Thai].
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 – 2579*. กรุงเทพฯ: פרקหวาน กราฟฟิค.

- Office of the Secretariat of the Council of Education. (2017). *National education plan 2017–2036*. Bangkok: prigwhangraphic. [in Thai]
- สุกัญญา เฟ่างศา. (2551). ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. *วารสารสุขภาพประชาชนภาคอีสาน*, 22(special), 45-56.
- Pouwongsa, S. (2008). Conflict and conflict management of professional nurses at the Crown Prince Hospitals Sawangdandin. *Journal of Northeastern People's Health*, 22(special), 45-56. [in Thai].
- สุพรรณ มากงลาด. (2561). *ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.*
- Makongmlad, S. (2018). *Emotional intelligence, perceived organizational justice and organizational commitment with job satisfaction as a mediating variable: A case study of nurses of on university hospital* (Master of Arts Thesis, program in Industrial and Organizational Psychology). Thammasat University, Bangkok. [in Thai].
- สุมาลี ยุทธวรวิทย์. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในการทำงาน : ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย* (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการพยาบาล). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- Yuthvoravit, S. (2007). *Conflict management at work: experiences of head nurses* (Master of Nurse Thesis, program in Nursing Administration). Chulalongkorn University, Bangkok. [in Thai].
- หทัยรัตน์ คงสืบ และวิไลลักษณ์ เรืองรัตนตรัย. (2019). ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว. *วารสารวิจัยและพัฒนาด้านสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา*, 5(1), 72-84.
- Kongsueb, H., & Ruangrattanatrai, W. (2019). Success factors in the implementation of quality development of the Sub-district Health Promoting Hospital Tid Dao. *Journal of Health research and Development Nakhon Ratchasima Public Health Provincial Office*, 5(1), 72-84. [in Thai].
- อรนุช อักษรดี. (2560). *ภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก*. (วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการพยาบาล). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Uksomdee, O. (2017). *The image of nurse as perceived by clients at the out patient departments* (Master of Nurse Thesis, program in Nursing Administration). Burapha University, Chon Buri. [in Thai].
- Silsawang, W., Boosabong, N., & Ajpru, H. (2014). Assessment of stakeholders needs regarding desirable characteristics of graduates of Royal Thai Navy College of Nursing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 470 – 475.