

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันกล่าวกันว่าเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ทุกองค์การต้องเผชิญกับภาวะการณ์ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลกที่เรียกว่า “โลกาภิวัตน์” ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ค่านิยม ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี และอื่นๆ การเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบกับองค์การในทุกกระบวน สำหรับองค์การทางด้านสาธารณสุข มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาทั้งในด้านการปฏิบัติและด้านบริการ มีการมุ่งเน้นผลผลิตทางองค์ความรู้ วิชาชีพ (Knowledge-based production) และมีการนำแนวนโยบายการประกันคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตามแผนแม่บทปฏิรูประบบข้าราชการของรัฐบาล พ.ศ. 2540-2544 (พิรุณ รัตนวณิช, 2545 หน้า 101) โดยมุ่งหวังให้การบริการทางด้านสาธารณสุขของประเทศได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ทุกหน่วยงานในองค์การทางด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลต่างๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์การทางด้านสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงสภาพของตนเองเพื่อไปสู่สิ่งที่ดีกว่า อย่างไรก็ตามวิธีการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้อาจเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือเปลี่ยนแปลงรวดเร็วขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ตามแต่ลักษณะพื้นฐานดั้งเดิมรวมทั้งวัฒนธรรมขององค์การที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การคือผู้นำและผู้บริหาร เพราะผู้นำและผู้บริหารขององค์การที่มีความสามารถจะพัฒนาและนำพาให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนด ในยุคของการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ผู้บริหารองค์การจะต้องอาศัยองค์ประกอบร่วมระหว่างภาวะผู้นำ (Leadership) และการบริหาร (Management) ที่ดีและมีความเหมาะสมสอดคล้องกัน จึงจะช่วยนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2544, หน้า 8-9)

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำได้มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง จนถึงช่วงศตวรรษที่ 19 ทฤษฎีภาวะผู้นำได้มีการพัฒนามาสู่ยุคของผู้นำการเปลี่ยนแปลง หรือยุคของผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformation leader) ซึ่งมี 2 ทฤษฎีย่อย คือทฤษฎีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership Theory) และทฤษฎีภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership Theory) ของ เบส (Bass, 1985) จากการศึกษาในปี 1990 เบสและอเวลิโอ (Bass & Avolio, 1990) พบว่า ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อใช้ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนร่วมด้วย แต่

ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด มีแนวโน้มของคุณลักษณะภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจนมากกว่าภาวะ ผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน

แนวคิดของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง การริเริ่มสร้างสรรค์ และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งจะช่วยนำองค์การให้ดำเนินไปได้ด้วยดี โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะพยายามจัดรูปแบบ และปรับเปลี่ยนค่านิยมของผู้ตาม เพื่อให้เป้าหมายนั้นประสบความสำเร็จ และเกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในกลุ่มผู้ตามเกิดตระหนักและมีอิสระในการทำงาน สามารถควบคุมตนเองได้และปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งแนวคิดนี้เหมาะสมกับสภาพของสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้าน (สุภาศิริ มั่นยืน, 2541, หน้า 5 ; รัตติกรณ จงวิศาล, 2547)

องค์การพยาบาลซึ่งอยู่ในยุคของการปรับเปลี่ยนองค์การให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลก รวมทั้งความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของผู้รับบริการ และเป้าหมายของผู้นำทางการพยาบาลซึ่งมุ่งเน้นให้เกิดการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นประสิทธิภาพของผู้นำทางการพยาบาลจึงขึ้นอยู่กับการใช้พฤติกรรมภาวะผู้นำที่จะสามารถชักจูงให้ผู้ตามเกิดความกระตือรือร้น ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การพยาบาลกำหนด รวมทั้งความสำเร็จขององค์การพยาบาลในปัจจุบัน ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรในวิชาชีพที่มีลักษณะของผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำพาวิชาชีพไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต (สุมาลี จักรไพศาล, 2541, หน้า 151)

นอกจากประสิทธิภาพในการเลือกใช้ภาวะผู้นำอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ผู้บริหารองค์การต้องอาศัยองค์ประกอบด้านการบริหาร (Management) ที่ดี ซึ่งจะช่วยนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด กุลิก (Gulick, 1973 อ้างถึงใน นิติยา ศรีญาณลักษณ์, 2545, หน้า 2) เชื่อว่า การบริหารเป็นศาสตร์ (Science) เกิดจากการศึกษากันคว้าทางวิทยาศาสตร์ และมีการจัดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และเป็นศิลปะ (Art) คือวิธีการนำความรู้และหลักการทางทฤษฎีไปปฏิบัติ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539, หน้า 9) ดังนั้น การบริหารงานการพยาบาลในยุคปัจจุบัน จึงหมายถึง การดำเนินงานโดยใช้กระบวนการบริหาร จัดกระทำต่อระบบบริการพยาบาล โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร เพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาลสามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การพยาบาล โดยใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (นิติยา ศรีญาณลักษณ์, 2545, หน้า 2, อรุณศรี ดันติวารภรณ์, 2543, หน้า 14)

หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารทางการพยาบาลในระดับต้น มีหน้าที่ในการบริหารงาน ทำหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพยาบาล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ

ฝ่ายการพยาบาลและโรงพยาบาลโดยมีภาระกิจหลัก คือ บริหารการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละบุคคล ให้สอดคล้องกับงานและตำแหน่งที่ตนเองดำรงอยู่ เป็นผู้เชื่อมโยงนโยบายในระดับสูงสู่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นผู้นำในการปฏิบัติการพยาบาล ให้คำปรึกษาและวินิจฉัยสั่งการในกรณีที่ปัญหานั้นผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแก้ไขหรือตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ดังนั้นความสำเร็จในการดำเนินงานภายในหอผู้ป่วย จึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ในการควบคุม กำกับดูแล รวมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องแสดงพฤติกรรมผู้นำอย่างเหมาะสมในการ โน้มน้าว จิตใจให้บุคลากรกระทำ หรือละเว้นการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเปรียบเสมือนหัวใจขององค์กร ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการเตรียมตัวด้านความรู้ในด้านการบริหารพฤติกรรมภาวะผู้นำและประสบการณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานการพยาบาลบรรลุเป้าหมายขององค์กร (บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร, 2539; เรมवल นันทสุภวัฒน์, 2539; สุมาลี จักรไพศาล, 2541)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์โดยรวมและรายด้าน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงาน โดยรวมและรายด้าน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีลักษณะภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดเหตุผลสมมติฐานการวิจัย

ความสำเร็จในการบริหารงานการพยาบาลในหอผู้ป่วยมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งประกอบไปด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคนิควิธีการบริหารที่เหมาะสม ซึ่งการที่จะใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นต้องอาศัย “ผู้บริหารหรือผู้นำ” ที่มีความสามารถในการควบคุม กำกับ และเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น (ทองหล่อ เดชไทย, 2540, หน้า 168) หัวหน้าหอผู้ป่วยเปรียบเสมือนหัวใจขององค์กร ทั้งนี้เพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้กำกับดูแลการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาในระดับรากหญ้าขององค์กรซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่หลายระดับ นับตั้งแต่ พยาบาลประจำการ ผู้ช่วย

พยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาล คนงาน ลูกจ้าง พนักงานทำความสะอาด และอื่นๆ ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องรู้จักเลือกใช้บริบทของภาวะผู้นำที่เหมาะสม ผสมผสานเข้ากับทักษะและความรู้ ความเข้าใจใน หลักการบริหารรวมทั้งระบบขององค์กร เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้ผลตามที่กำหนดไว้

เบส (Bass, 1985) ได้ให้แนวคิดของภาวะผู้นำว่าผู้บริหารจะต้องใช้พฤติกรรมความเป็นผู้นำร่วมกัน 2 แบบ ในการจูงใจให้ผู้ตามพยายามทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งพฤติกรรมทั้งสองแบบประกอบด้วย พฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลง โดยพฤติกรรมความเป็นผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง มีแนวคิดเกี่ยวข้องกับการริเริ่มเปลี่ยนแปลง และเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากร โดยผู้นำและผู้ตามจะมีส่วนร่วมในการยกระดับแรงจูงใจของกันและกัน ทำให้ผู้ตามตระหนักในปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดการเรียนรู้และตัดสินใจ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง โดยผู้ตามมีอิสระในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงมี 3 ลักษณะ คือ การมีบารมี หรือมีบุคลิกภาพที่น่านับถือ (Charisma) การยอมรับความแตกต่างของบุคคล (Individual consideration) และการกระตุ้นปัญญา (Intellectual stimulating) สำหรับแนวคิดพฤติกรรมความเป็นผู้นำการแลกเปลี่ยน เบส (Bass, 1985) ให้ความหมายในด้านของการใช้อำนาจ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการเน้นถึงกระบวนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยมีรางวัลเป็นสิ่งแลกเปลี่ยน หรือการใช้กฎระเบียบเข้ามาควบคุม ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 ประการ คือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent reward) และการบริหารแบบวางเฉยหรือการจัดการโดยมีข้อยกเว้น (Management-by-exception) (เรมวอล นันทสุภวัฒน์, 2542, หน้า 76-78; สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544, หน้า 332-335; Bass, 1985; Bass & Avolio, 1990)

นอกจากประสิทธิภาพในการเลือกใช้ภาวะผู้นำอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องอาศัยองค์ประกอบด้านการบริหาร (Management) ที่ดีภายใต้ปัจจัยเอื้ออำนวยที่เหมาะสม จึงจะช่วยนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น การบริหารงานการพยาบาลในยุคปัจจุบัน จึงหมายถึง การดำเนินงาน โดยใช้กระบวนการบริหาร จัดกระทำต่อระบบบริการพยาบาล กระบวนการหรือรูปแบบการบริหารงานที่มีชื่อเสียงนิยมใช้ คือ รูปแบบกระบวนการบริหารงานของกูลิคและเออร์วิก (Gulick & Urwick, 1937) ที่เรียกว่า “POSDCoRB Model” ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม การบริหารงาน 7 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การบันทึกรายงาน (Reporting) และ การจัดงบประมาณ (Budgeting) โดยรูปแบบการบริหารงานดังกล่าว มีความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามที่กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขกำหนด (สำนักงานปลัด

กระทรวงสาธารณสุข, 2530, หน้า 11-12 ; 2539ก, หน้า 38 , 62-63 อ้างถึงในอรุณศรี ดันติวารกรณ์, 2543, หน้า 14)

ในส่วนของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย นับแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารและการดำเนินงานครั้งใหญ่ เพื่อให้การทำงานได้มาตรฐานสำหรับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) โครงสร้างการบริหารงานหลายส่วน มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนของฝ่ายการพยาบาล มีการเปลี่ยนแปลงในด้านของรูปแบบการดำเนินงานและวิธีการบริหารงานภายในหอผู้ป่วยอย่างหลากหลาย ภายใต้กรอบการวางแผนและรูปแบบการดำเนินงาน จากด้านวิชาการของฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกันทั่วทั้งองค์กร อันจะนำไปสู่การก้าวเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงทันตามกรอบเวลาแห่งการรับรองคุณภาพที่โรงพยาบาลกำหนดเป้าหมายไว้ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้ศักยภาพความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนของบริหารและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่น โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลา 1-2 ปี นับแต่โรงพยาบาลประกาศนโยบายการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพตามมาตรฐานทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ฝ่ายการพยาบาลและโรงพยาบาลกำหนด

ตามปรัชญาของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ภายหลังจากได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลยังต้องมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง ในการคิดค้นรวมทั้งการสร้างนวัตกรรมเพื่อการเจริญเติบโตขององค์กร ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกคนจึงต้องมีการตื่นตัวอยู่เสมอ หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับล่างสุด จึงมีภาระหน้าที่ที่สำคัญที่จะต้องใช้ความสามารถในการชักจูงให้ผู้ปฏิบัติยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวนโยบายที่องค์กรต้องการ การเลือกใช้ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ประกอบกับแผนงานของฝ่ายการพยาบาล มีการจัดกรอบการทำงาน และรูปแบบการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ภายได้ปัจจัยแวดล้อมที่จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายคุณภาพ รวมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุที่ผู้วิจัยเป็นผู้บริหารระดับต้นในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาวะผู้นำและการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในสถานการณ์ที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงสูงว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จ

ตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาว่า ภายหลังการได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีการใช้ภาวะผู้นำตามแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำของเบส (Bass, 1985) เป็นอย่างไร และในคุณลักษณะภาวะผู้นำที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานตามแนวคิดของกูลิคและเออร์วิก (Gulick & Urwick, 1937) แตกต่างกันหรือไม่ เป็นอย่างไร โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้ จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ให้สอดคล้องกับความต้องการของฝ่ายการพยาบาล และโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ดังนั้นจากแนวคิดเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานโดยรวมแตกต่างกัน
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการวางแผนแตกต่างกัน
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการจัดองค์การแตกต่างกัน
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการบริหารงานบุคคลแตกต่างกัน
5. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการอำนวยการแตกต่างกัน
6. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการประสานงานแตกต่างกัน
7. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการบันทึกรายงานแตกต่างกัน
8. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการจัดงบประมาณแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของตนเอง

2. ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหารทางการแพทย์ระดับต้น รวมทั้งพัฒนาความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้เกิดภาวะผู้นำที่เหมาะสม

3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจใช้ในการศึกษาวิจัยทางการบริหารการพยาบาลในโอกาสต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาความแตกต่างใน ลักษณะภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแนวทฤษฎีเบส (Bass, 1985) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานตามแนวทฤษฎีกลุคและเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1937)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ดำรงตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 94 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ภาวะผู้นำ โดยศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแนวทฤษฎีของเบส (Bass, 1985) มี 2 แบบ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน 2 ด้าน ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านการให้รางวัลโดยมีเงื่อนไข
 - 1.2 ด้านการจัดการโดยมีข้อยกเว้น
2. ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง 3 ด้าน ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านการสร้างบารมี
 - 2.2 ด้านการคำนึงถึงลักษณะเฉพาะบุคคล
 - 2.3 ด้านการกระตุ้นปัญญา

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ การปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงาน โดยศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแนวทฤษฎีของกลุค และเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1937) ที่เรียกว่า “POSDCoRB Model” ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การบริหารงานบุคคล (Staffing)
4. การอำนวยการ (Directing)
5. การประสานงาน (Coordinating)

6. การบันทึกรายงาน (Reporting)

7. การจัดงบประมาณ (Budgeting)

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ การประเมินตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วย ถือว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และ
 ไม่มีความลำเอียง ยกเว้นผู้วิจัยซึ่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์ ทั้งนี้เพื่อป้องกัน
 ความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากข้อมูลที่ได้รับ

นิยามศัพท์เฉพาะการวิจัย

1. ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับ
 การใช้ความสามารถหรือศิลปะของตนในการทำให้บุคคลอื่นยอมตาม เชื่อฟัง ปฏิบัติตาม ให้ความ
 ร่วมมือเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำของ
 เบส (Bass,1985) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและแบบการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1.1 ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน หมายถึง ความสามารถในการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยน
 ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้แรงเสริมอย่างมีเงื่อนไขโดยใช้สิ่งแลกเปลี่ยน
 ที่มีคุณค่าสนองความต้องการของผู้ร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทุ่มเทความพยายามเพื่อ
 ปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยมีองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1.1.1 การให้รางวัล โดยมีเงื่อนไข หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน
 การเลือกให้รางวัลจูงใจผู้ร่วมงานให้ทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยบอกสิ่งที่
 ตนต้องการ บอกวิธีปฏิบัติงานที่บรรลุผล ซึ่งการให้รางวัลโดยมีเงื่อนไขอาจทำได้โดยการให้รางวัล
 เป็นสิ่งของ การแสดงออกว่ารู้ การยกย่องชมเชย

1.1.2 การจัดการ โดยมีข้อยกเว้น หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่
 จะยอมรับวัฒนธรรมขององค์การที่มีมาแต่เดิมให้คงอยู่ โดยเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและ
 ไม่เสี่ยง เช่น ค่านิยม การเป็นแบบอย่าง ความเชื่อ เป็นต้น และมีการใช้วิธีการป้อนข้อมูลทางลบ
 ไปยังผู้ร่วมงานที่ปฏิบัติงานบกพร่อง ผิดพลาด หรือต่ำกว่ามาตรฐาน โดยใช้อารมณ์น้อยที่สุด
 ซึ่งการจัดการโดยมีข้อยกเว้นอาจทำได้โดยการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ
 ให้การฝึกอบรมทบทวนจุดมุ่งหมายและวิธีปฏิบัติ ซึ่งให้เห็นสิ่งบกพร่องหรือความผิดพลาด
 การว่ากล่าวตักเตือน คำนิ การไม่ยอมรับ

1.2 ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้แรงจูงใจ กระตุ้นให้ผู้ร่วมงาน เกิดสำนึกของความต้องการและความพยายามให้ได้รับการตอบสนองความต้องการที่สูงกว่า โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กัน ในการยกระดับความต้องการซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงมีองค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่

1.2.1 การสร้างบารมี หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการใช้ลักษณะพิเศษของตนทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความเลื่อมใสศรัทธา ยกย่อง นับถือ ไว้วางใจ มีความกระตือรือร้น และอุทิศตนทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งได้แก่ การมีความมั่นใจในตนเอง ให้ความเป็นมิตร ซื่อสัตย์สุจริต กล้าเสี่ยงกล้าตัดสินใจ ยุติธรรม สามารถประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง ค้นหาวิธีใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาให้แก่หน่วยงาน

1.2.2 การคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ยอมรับและตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ มอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงาน

1.2.3 การกระตุ้นปัญญา หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานได้ตระหนักถึงปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข ได้แก่ ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่ทันเหตุการณ์ แนวคิด หลักการ จุดมุ่งหมายในการพัฒนางาน และกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

2. การปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงาน

การปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงาน หมายถึงการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานประจำวันภายในหอผู้ป่วย โดยการปฏิบัติกิจกรรมการบริหารงานของผู้บริหารครอบคลุมตามขอบเขตที่กำหนด 7 ด้านที่เรียกว่า “POSDCoRB Model” ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการบริหาร บริการ วิชาการ กำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงนโยบายขององค์กร และการกำหนดแผนงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย จัดลักษณะการบริหารงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการกำหนดหน้าที่ของบุคลากร ตำแหน่งต่างๆ รวมทั้งการกำหนดลักษณะการประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงาน ในลักษณะความ

สัมพันธ์ที่ลดหลั่นตามลำดับขั้น และรวมถึงการจัดให้บุคลากรทำงานได้อย่างอิสระเต็มความสามารถ

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงาน วิเคราะห์อัตรากำลัง ตามความต้องการของหน่วยงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน มอบหมายงานให้ตรงความรู้ความสามารถ ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ รวมทั้งการบำรุงรักษาพัฒนาบุคลากรพิจารณาความดีความชอบให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ควบคุม ตรวจสอบ และดูใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การวินิจฉัยสั่งการ ควบคุมดูแล นิเทศงาน ติดตามประเมินผลการทำงานของบุคลากร จัดและควบคุมให้มีการปฏิบัติงานตามเวลาอย่างครบถ้วน รวมทั้งกำหนดวิธีการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ให้มีความพร้อมสำหรับการใช้งาน

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย จัดวางระเบียบการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน อันจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน การจัดวางระเบียบในการประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงาน รวมทั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อความเข้าใจอันดีต่อกัน

6. การบันทึกรายงาน (Reporting) หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย บันทึก และควบคุม ตรวจสอบ และรายงาน เกี่ยวกับการบริหารงาน การบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงาน ที่สัมพันธ์กับการบริหารงาน ทั้งในส่วนที่เตรียมดำเนินการและได้ดำเนินการไปแล้วเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง ที่สามารถตรวจสอบได้และเป็นการสื่อสารที่ดีทั้งในและนอกหน่วยงาน

7. การจัดงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย จัดทำงบประมาณด้านการเงิน วัสดุ อุปกรณ์ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน การควบคุมการใช้จ่ายให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการและระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องรัดกุม

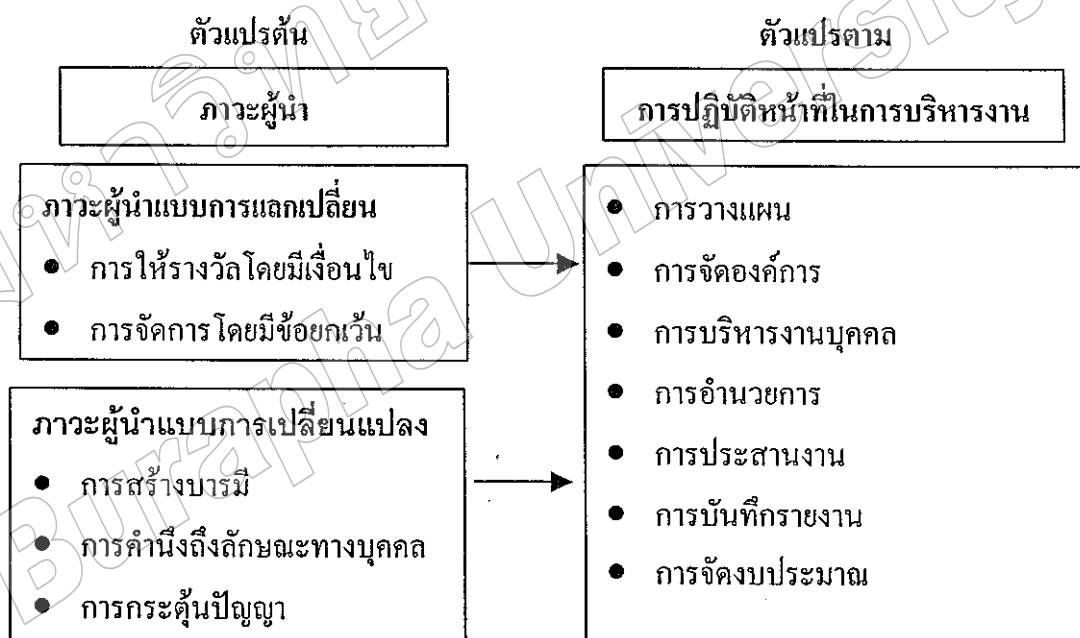
3. หัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หรือสูงกว่าหรือวิทยาศาสตรบัณฑิต(พยาบาลผดุงครรภ์) หรือประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง ได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลปะในสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง หรือได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่ง

หัวหน้าหอผู้ป่วย. หอผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยวิกฤต ในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่ได้ดำรงตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดภาวะผู้นำของเบส (Bass,1985) ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง และกรอบแนวคิดการบริหารงาน กุลลิคและเออร์วิค (Gulick&Urwick, 1937) ที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน ที่เรียกว่า “POSDCoRB Model” กรอบคลุมกิจกรรมการบริหารงานของผู้บริหารทางการพยาบาล ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาลักษณะภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต่างกันจะมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานต่างกัน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดภาวะผู้นำกับการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

โรงพยาบาล