

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้น มีลักษณะเด่นชัดหลายประการ ซึ่งมีผลมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เสริมกับเทคโนโลยีการคมนาคมที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้โลกปัจจุบันอยู่ในภาวะโลกาภิวัตน์ (ทัศนาศู บุญทอง, 2543, หน้า 2) สภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้ทุกองค์การต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด พยายามหากวิธีในการพัฒนาผลผลิตของตนเองให้มีประสิทธิภาพเหนือผู้อื่น (กิงกาญจน์ เพชรศรี, 2542, บทคัดย่อ) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นับเป็นความท้าทายขององค์การ หากองค์การใดสามารถที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างชัดเจน มองเห็นความเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ และวางแผนระยะยาวอย่างชาญฉลาด เข้าใจธรรมชาติของระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของระบบ คาดการณ์ในอนาคตว่าอะไรจะเกิดขึ้น และหาวิธีพัฒนาเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถเสนอผลผลิตใหม่ ๆ ที่ถูกค้ำฟ้าพอใจ ก็จะทำให้องค์การอยู่รอด (บุษบา สงวนประสิทธิ์, 2543, หน้า 130) การพัฒนาองค์การจึงเป็นเรื่องที่ครอบคลุมทั้งบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์การโดยส่วนรวม โดยที่ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์การ ที่ต้องได้รับการพัฒนาควบคู่กันไป เนื่องจากทรัพยากรบุคคลมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ (เกรียงศักดิ์ เทียมยิ่ง, 2543)

การจัดการความรู้เป็นแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ ที่มองคนในองค์การเป็นสินทรัพย์อันมีค่า เนื่องจากกระแสยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์การต้องมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง ทำให้คนในองค์การต้องเป็น ผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ (Knowledge Worker) ที่ต้องสามารถทำงานได้เองอย่างรอบด้าน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความมุ่งมั่นต่อองค์การ ทำงานอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งจะต้องเป็นคนที่มีสมรรถนะสูง (High Competency) เพื่อที่จะผลักดันให้องค์การสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้ (พิเชษฐบัญญัติ, 2547, หน้า 121) การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การเพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยน และทำให้ความรู้ที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ขององค์การ ความสำเร็จของโครงการนำร่องในการจัดการความรู้เกิดจากการผสมผสานการทำงานของคน กระบวนการ และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกันจึงจะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่

มุ่งหวัง (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547, บทคัดย่อ) ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในระบบการบริหารความรู้ แต่ความรู้ที่อยู่ในสมองคนมีความสำคัญยิ่งกว่า ปัจจุบันการประยุกต์ใช้ความรู้มีความจำเป็นในทุกองค์การที่ต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (John & Andree, 2004) เหตุผลสำคัญที่โรงพยาบาลศิริราชเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ตามคำเชิญของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ คือ ต้องการเรียนรู้วิธีการจัดการความรู้ เพื่อนำไปพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์การให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์การ ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สามารถใช้ความรู้ในองค์การของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนี้การเข้าร่วมโครงการเป็นการที่ได้แลกเปลี่ยนความรู้กับองค์การอื่นในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ในองค์การที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมไทย เพื่อการขยายผลต่อไป (ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช, 2547) จากการศึกษาของ วสันต์ ศรีพิพัฒน์ (2547) ที่ศึกษาถึงความหมายและเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้และองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยจะเป็นการเชื่อมโยงรูปแบบการทำงานเป็นทีมเข้ากับกระบวนการในการเรียนรู้ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมทางด้านซอฟต์แวร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ และสมาชิกในองค์การมีการเรียนรู้ระหว่างการทำงานคือ เป็นการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในหลักการมีความเข้าใจในหลักการนั้น ๆ มีการฝึกฝนจนเกิดทักษะ และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับองค์การได้ รวมถึงให้ทราบถึงวิธีการจัดเก็บความรู้และการค้นคืนความรู้ คุณประโยชน์ที่ได้จากการใช้ระบบการจัดการความรู้ จะทำให้สามารถบริหารจัดการข้อมูล และความรู้ได้ง่าย และรวดเร็ว ตลอดจนสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บความรู้ และการค้นคืนความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะ ที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์การ

ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารทางการแพทย์ ในสภาวะการณ์ขณะนี้ เนื่องจากต้องมีพฤติกรรมการเป็นผู้นำที่ให้คุณค่าและให้ความสำคัญกับวิชาชีพและบุคลากรทางการแพทย์ โดยการเพิ่มอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตลอดจนสร้างความตระหนักในคุณค่าของงานและ วิชาชีพ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับทีมพยาบาล การให้การยอมรับในความสามารถของพยาบาล การติดต่อสื่อสารที่มีความชัดเจน การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทีมพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มะลิวัลย์ นาวิระ, 2545) ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีความสอดคล้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาลในยุคการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และ แบลส์ Bass, 1985) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงเป็นผู้สามารถจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานได้

มากกว่าที่คาดหวัง มีวิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้น เพื่อนำมาสู่การเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาของ อดอง วิพูศรี, จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และมยุรี จิระวิศิษฎ์ (2540) ที่ทำการศึกษาโรงพยาบาลโครงการ นำร่อง 8 แห่ง ที่ได้นำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และใช้เกณฑ์ประเมิน 7 ประการ ของมัลคอล์ม บัลริดจ์ (Malcolm Balridge) พบว่าโรงพยาบาลในโครงการนำร่องทั้ง 8 แห่ง มีระดับ ความก้าวหน้าในการพัฒนาที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลของความแตกต่างคือ ภาวะผู้นำ ซึ่งเป็น ตัวแปรสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จ และจากการศึกษาภาวะผู้นำที่มี พิสัย เต็ม (The Full Range Model of Leadership) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และ ภาวะผู้นำแบบตามสบาย (Laisser - Faire Leadership) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี ประสิทธิภาพผลที่สุด ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีประสิทธิภาพรองลงมา ส่วนภาวะผู้นำแบบตามสบาย มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด (Bass, 1985 อ้างถึงใน สุภาพร รอดถนนอม, 2542) ซึ่งสอดคล้องกับ โลเวอร์ริดจ์ (Loveridge, 1996) กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ภาวะหน้าที่อันจำเป็นและสำคัญยิ่งของนักบริหารหรือหัวหน้างาน คือ การอำนวยความสะดวกให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพราะการอำนวยความสะดวก ภาวะผู้นำในการวินิจฉัยสั่งการ และจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ คูนท์ซ์ และคณะ (Koontz et al., 1980 อ้างถึงใน อรุณี สังขพานิช, 2543) ในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับองค์การ สอดคล้องกับ สถานการณ์อย่างมีเหตุมีผล จูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่หนึ่ง มีเป้าหมาย และอุดมการณ์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา (กิริติ รุ่งแจ้ง, 2543)

วัฒนธรรมขององค์การมีความสำคัญกับการทำงานของบุคคลในองค์การ องค์การ ที่มีวัฒนธรรมของการทำงานที่ดีจะเป็นแรงสนับสนุนให้คนในองค์การทำงานได้ดียิ่งขึ้น หาก วัฒนธรรมในองค์การไม่ดีระดับการทำงานของบุคคลากรจะไม่ดีตามไปด้วย แต่ถ้าหากวัฒนธรรม องค์การดีจะทำให้งานขององค์การนั้นสำเร็จตามเป้าหมายได้ ผู้บริหารควรจะต้องมีการประเมิน วัฒนธรรมขององค์การเป็นระยะว่า วัฒนธรรมในองค์การเป็นอย่างไร ควรจะเป็นอย่างไรต่อไป หรือมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อวัฒนธรรมองค์การ และควรมีการปรับปรุงอย่างไรที่จะทำ ให้องค์การมีวัฒนธรรมที่น่าพอใจอยู่เสมอ เพื่อสร้างความมั่นคงและอบอุ่นให้แก่บุคลากรใน องค์การ เพราะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลที่จะทำให้องค์การนั้น ๆ ประสบความสำเร็จตาม เป้าหมาย หรือยับยั้งความสำเร็จขององค์การได้ การปฏิบัติงานด้านคุณภาพมีลักษณะงานที่

ยุ่งยากซับซ้อน จึงต้องสร้างสิ่งจูงใจให้บุคลากรพยาบาลเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การถือเป็นสิ่งจูงใจพื้นฐานที่สำคัญ ที่ทำให้การดำเนินงานขององค์การเกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพราะการมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีจะทำให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากปฏิบัติงานอย่างแท้จริง อันจะทำให้เห็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง และพัฒนา งานให้ก้าวหน้าขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมสำคัญ ๆ ของ บุคลากรในองค์การ (Steers, 1977 อ้างถึงใน สุพิศ ประสพศิลป์, 2540, หน้า2) ดังการศึกษาของ วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา (2542) ที่ศึกษาประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์พระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การด้าน โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งงานวิจัย เรื่องวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: กอง สภารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (กาญจนา เกียรติธนาพันธุ์, 2542) พบว่า ทุกมิติของวัฒนธรรมองค์การที่ศึกษาล้วนมีผลต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งสิ้น โดยการรับรู้ผลงานและรางวัลเป็นมิติที่มีความสัมพันธ์สูงสุดต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่ง การเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

พยาบาลสามารถปฏิบัติกรพยาบาลได้ โดยการบูรณาการบทบาทต่าง ๆ เข้าไปใน กิจกรรมการพยาบาลนั้น (Barnett & Latta, 1993, p. 64) จึงต้องสนับสนุนให้บุคลากรพยาบาลมี อำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเอง จนทำให้เกิดความเชื่อมั่น และรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่า (Barnett & Latta, 1993, p. 68) การกระทำดังกล่าวนี้คือ การเพิ่มอำนาจ (Empowerment) ซึ่ง คานเตอร์ (Kanter, 1977) ได้เสนอแนวคิดการเพิ่มอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีโครงสร้าง อำนาจ ที่กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมของบุคลากร โดยถือว่าสิ่งแวดล้อมใน การทำงานมีส่วนสำคัญในการกำหนดเจตคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ และ สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการเพิ่มอำนาจ จะต้องมีความยืดหยุ่นในการบริหาร การยอมรับให้บุคลากร ในองค์การ มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ลักษณะงานที่ไม่ซ้ำซากและมีความท้าทาย มีการให้รางวัล ในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ปู่ประเสริฐ (2546, บทคัดย่อ) พบว่า วัฒนธรรม องค์การ การเพิ่มอำนาจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ เขต กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด ที่สามารถพยากรณ์ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มงานได้แก่ การเพิ่มอำนาจ และ วัฒนธรรมองค์การ และจาก การศึกษาของ ปันดดา ลิ้มธงเจริญ (2544, บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มอำนาจ

ด้านการให้อำนาจ และการให้โอกาส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพวิชาชีพหอผู้ป่วยใน อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดตั้งแต่ 30 – 750 เตียง แบ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ที่มีขนาด 30 - 120 เตียง โรงพยาบาลทั่วไป ที่มีขนาด 150 - 500 เตียง และโรงพยาบาลศูนย์ที่มีขนาด 750 เตียงขึ้นไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาล สังกัดกรมแพทย์ทหารเรือ กระทรวงกลาโหม และโรงพยาบาลสังกัดสภาอากาศไทย สังกัดกระทรวง มหาดไทย ซึ่งโรงพยาบาลเหล่านี้ มีหน้าที่หลักในการให้บริการสุขภาพประชาชน ที่ครอบคลุมด้านการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพ (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2541) เพื่อสนองต่อนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ที่จะให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล จึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหาร และกระบวนการดำเนินงานใหม่ ๆ มากมาย ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ได้แก่นโยบายการลดขนาดองค์การ (Downsizing Organization) กล่าวคือมีการกำหนดแนวทางการปรับลดกำลังคนภาครัฐ ให้มีขนาดเล็กลงแต่มีประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น (การปฏิรูปการบริหารภาครัฐ, 2543) เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในลักษณะถดถอย (Fletcher, 2001, อ้างถึงใน อุดม เพชรสังหาร และคณะ, 2541) ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน โครงสร้างและนโยบายการบริหารงานที่กล่าวมา จะส่งผลให้บุคลากรพยาบาล ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้บริหารทางการพยาบาลมีบทบาทสำคัญของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นจูงใจสร้างเสริมให้มีวัฒนธรรมองค์การในกลุ่มงานการพยาบาล เชื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การที่ดี รู้สึกสบายใจ ไม่เครียดจากสภาพงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานและร่วมมือในการทำงานจนเกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (จำนง อิมใจ, 2543) การจัดการความรู้เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพงาน นั่นคือ เหตุผลที่ทำให้สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หากทางสนับสนุนให้โรงพยาบาลในเครือข่ายใช้เทคนิคนี้ (วิจารณ์พานิช, 2547 หน้า 57)

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการ ที่เป็นวงจรต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เป้าหมายคือ การพัฒนางาน และพัฒนาคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการ ที่มีความรู้เป็นเครื่องมือ (กองการพยาบาล, 2547, หน้า 63) ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ความรู้ เป็นสินทรัพย์ทางปัญญา หรือเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ ซึ่งถ้าองค์การสามารถรวบรวมองค์ความรู้ทั้งเก่าและใหม่ ได้อย่างเป็นระบบ และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ระหว่างคนในหน่วยงานหรือในองค์กร เพื่อนำไปใช้และขยายผล ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ผู้รับบริการ รวมทั้งต่อตนเอง และต่อองค์กร จะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และพัฒนา องค์กรสู่ความเป็นเลิศได้ในอนาคต แต่จากสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์กร และการเพิ่มอำนาจ ต่างก็เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ การพัฒนาองค์กร และเมื่อมีการจัดการความรู้ในองค์กรที่เหมาะสมก็จะยิ่งก่อให้เกิดการพัฒนา คุณภาพขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น แต่อะไรที่จะเป็นแหล่งกระตุ้นให้เกิดการจัดการความรู้ได้ดีที่สุด ซึ่งจะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนแบบแผนการพัฒนาองค์กรที่จะมีขึ้นได้ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถที่จะ นำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรของตนเองได้ ซึ่งขณะนี้การเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐบาลที่มีการนำการพัฒนาและ รับรองคุณภาพของโรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งปรับเปลี่ยนการให้บริการแบบ ตั้งรับอยู่เฉพาะในโรงพยาบาลเป็นการให้บริการเชิงรุก เน้นให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า ซึ่งมาตรการเหล่านี้ต่างก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ระบบของการจัดการความรู้เข้ามา เกี่ยวข้องด้วยทั้งสิ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับ ระดับ และความสัมพันธ์ ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์กร การเพิ่ม อำนาจ และการจัดการความรู้ทางการพยาบาล และจากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะศึกษาวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ในการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของโรงพยาบาล รัฐบาลในจังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ และสามารถสร้างกลยุทธ์ขึ้นมาเพื่อ การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ในอนาคต

คำถามการวิจัย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์กร การเพิ่มอำนาจในงาน และ การจัดการความรู้ทางการพยาบาล ทั้งโดยรวมและรายด้านตามการรับรู้ ของพยาบาลหัวหน้า หน่วยงานโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์กร และการเพิ่มอำนาจ ในงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ทางการพยาบาล ทั้งโดยรวมและรายด้าน ตาม การรับรู้ ของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรีหรือไม่
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์กร และการเพิ่มอำนาจในงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ปัจจัยใดที่สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน โรงพยาบาล จังหวัดชลบุรีได้ดีที่สุดตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ การเพิ่มอำนาจในงาน และการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และการเพิ่มอำนาจในงาน กับการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของโรงพยาบาลจังหวัดชลบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน
3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และการเพิ่มอำนาจในงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การจัดการความรู้ทางการพยาบาลของโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนาองค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ จะเน้นไปที่การพัฒนาองค์การ เรียนรู้ เพื่อสร้างอัจฉริยภาพ และเพื่อสร้างสินทรัพย์ด้านภูมิปัญญา (Intellectual Intelligence Assets) ให้เกิดแก่สมาชิกทุกคนในองค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของกระบวนการผลิต และการดำเนินธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต (กานต์สุดา มาหะศิริานนท์, 2547) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานเป้าหมายคือการพัฒนางาน และพัฒนาคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ (วิจารณ์ พานิช, 2547, หน้า 63) เมื่อมีการลงมือปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่ดี ก็เหมือนการมอบความรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในการบริหารจัดการเข้าไปในองค์การ และทุกคนสามารถที่จะปฏิบัติได้ดี (Tebbutt, 2005) ในการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความเจริญรุ่งเรืองและการประสบความสำเร็จแก่องค์การนั้น

แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด (Loveridge, 1996) ซึ่ง วอร์ด (Ward, 2002) กล่าวว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางการพยาบาลจะเป็นผู้นำตัวอย่างที่เน้นความสำคัญ ของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และมีพลังอำนาจในการเปลี่ยนแปลงผู้ตาม ให้ไปเป็นผู้นำได้ ถ้าหัวหน้าหน่วยงานขาดคุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่เหมาะสม หัวหน้าหน่วยงาน จะไม่สามารถกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แบสส์ (Bass, 1985); เบ็นนิส และนาฮุส (Bennis & Nanus, 1985); แบสส์ และอโวลีโอ

(Bass & Avolio, 1990) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และสามารถสรุปเป็น องค์ประกอบทั้ง 5 ข้อ จึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดคือ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอด วิสัยทัศน์และการปลุกฝังค่านิยม 2) การสร้างบารมี 3) การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล 4) การกระตุ้นปัญญา 5) การสร้างแรงบันดาลใจ

การที่องค์การมีวัฒนธรรมที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจและระดับการทำงานของ บุคลากรให้ดีขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากวัฒนธรรมขององค์การไม่ดีจะทำให้ระดับการทำงานของ บุคลากรไม่ดีตามไปด้วย และนอกจากนี้วัฒนธรรมขององค์การยังมีอิทธิพลทำให้องค์การนั้น ๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือยับยั้งความสำเร็จขององค์การได้ (Grigsby, 1991, p. 82) นอกจากนี้ เจริญสุข ภาวศิริพงษ์ (2542) ที่ได้ศึกษาพัฒนาแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็น การศึกษาแนวคิดและกิจกรรมเกี่ยวกับเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งเป็นแนวคิดการพัฒนา องค์การที่เน้นการสร้างปัจจัย และสภาพแวดล้อมเพื่อให้สมาชิกขององค์การเกิดการเรียนรู้สามารถ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา การกำหนดวิสัยทัศน์ การศึกษาให้รู้สภาพแวดล้อมขององค์การ การฝึกอบรม การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การสร้าง วัฒนธรรมในองค์การ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการประเมินผล เป็นวิธีการเพื่อใช้พัฒนาให้เกิด การเรียนรู้ขึ้นในองค์การ และได้ศึกษาวิเคราะห์ อนาคตของไทยพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้้องค์การ ประสบความสำเร็จในการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้คือความร่วมมือและความเข้าใจเรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสาร ในองค์การ ความสามารถในการเลือกแนวทางและ กิจกรรมที่เหมาะสมกับองค์การ

คานเตอร์ (Kanter, 1977) กล่าวว่า การได้รับการเพิ่มอำนาจ จะช่วยผลักดันให้บุคลากร พยายามเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา และเมื่อบุคคลได้รับการ เพิ่มอำนาจ จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความ กระตือรือร้น และสนใจที่จะปฏิบัติงาน ให้เกิดผลสำเร็จ และมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ คินลอว์ (Kinlaw, 1995, p. 65) ซึ่งกล่าวว่า การการเพิ่มอำนาจในงาน เป็นกระบวนการของการ พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาและขยายสิ่งที่มี อิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรและทีมงาน ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งมี ผลต่อองค์การโดยรวม

จากเหตุผลและผลวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และการเพิ่มอำนาจในงาน ทั้งปัจจัย

โดยรวมและตัวแปรรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความรู้ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี

2. ปัจจัยด้าน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ การเพิ่มอำนาจในงาน ทั้งปัจจัยโดยรวมและตัวแปรรายด้าน สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี ได้ดีที่สุดตามลำดับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ พยาบาลหัวหน้าหน่วยงานที่มีผลต่อการจัดการความรู้ทางการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม เช่น การจัดการฝึกอบรม และศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้ทางการพยาบาล ตลอดจนจัดหา ทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการปรับปรุงและพัฒนา ระดับ ของการจัดการวัฒนธรรมองค์การ การจัดการการเพิ่มอำนาจในงาน ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ทางการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม
3. ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ทางการพยาบาล สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้คือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พยาบาลระดับหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรีโดยไม่จำกัดขนาดของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 11 แห่ง คือ โรงพยาบาลพนัสนิคม, โรงพยาบาลพานทอง, โรงพยาบาลบ้านบึง, โรงพยาบาลบ่อทอง, โรงพยาบาลหนองใหญ่, โรงพยาบาลอ่าวอุดม, โรงพยาบาลเกาะสีชัง, โรงพยาบาลบางละมุง, โรงพยาบาลสัตหีบ, โรงพยาบาลวัดญาณสังวราราม และโรงพยาบาลศูนย์ชลบุรี โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลสิริกิติ์ และโรงพยาบาลสังกัดสภาาชาต ไทยจำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ซึ่งมีจำนวนประชากร ทั้งหมด 168 คนและมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คนใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการทำบัญชีรายชื่อพยาบาลระดับหัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี คำนวณตามสัดส่วนแล้วจึงสุ่มรายชื่อตามสัดส่วนในแต่ละโรงพยาบาล

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ

1. ตัวแปรพยากรณ์ ประกอบด้วย 3 ตัวแปรดังนี้

1.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 1) การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และการปลูกฝังค่านิยม 2) การสร้างบารมี 3) การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล 4) การกระตุ้นปัญญา และ 5) การสร้างแรงบันดาลใจ

1.2 วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างขององค์การ 2) ด้านความรับผิดชอบของบุคลากร 3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน 4) ด้านการให้รางวัล 5) ด้านความขัดแย้ง 6) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน 7) ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และ 8) ด้านความเสี่ยงในงาน

1.3 การเพิ่มอำนาจในงาน ประกอบด้วย 2 ด้านคือ 1) ด้านการได้รับอำนาจ ได้แก่ การช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับทรัพยากร และ 2) ด้านการได้รับโอกาส ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ การได้รับการยกย่องชมเชย และรางวัลในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรเกณฑ์ คือ การจัดการความรู้ ตามแนวคิดของ โนนากะ และทาเคชิ (Nonaka & Takeuchi, 1995) 7 ประการ ในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์การ ได้แก่ 1) สร้างหลักการความรู้ 2) สร้างทีมจัดการความรู้ 3) สร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) จัดการความรู้ร่วมกับกิจกรรมพัฒนา 5) พัฒนาพยาบาลระดับกลางเป็นแกนนำ 6) เปลี่ยนองค์การเป็นแบบพหุบริบท 7) สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ หมายถึง การจัดรวบรวมข้อมูลหรือสิ่งเร้าและแปลความหมายของข้อมูลหรือสิ่งเร้าที่ได้รับที่เรียกว่า ความรู้สึก โดยผ่านอวัยวะรับสัมผัสและผ่านเข้าสู่ระบบความคิดเป็นความรู้ที่นึกคิดของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน ที่สามารถวัดระดับได้ซึ่งมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ การเรียนรู้ แรงจูงใจและทัศนคติของแต่ละบุคคล

พยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง ปริญญาตรีหรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน หรือพยาบาลวิชาชีพผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้

ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน

โรงพยาบาล จังหวัดชลบุรี หมายถึง สถานบริการที่ให้บริการด้านสุขภาพประจำอำเภอ และจังหวัด สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม และสภากาชาดไทยที่ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการรักษาโรค การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และการฟื้นฟูสภาพ ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ทำการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล อยู่ในจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. โรงพยาบาลชุมชนขนาด 60-90 เตียงหมายถึง สถานบริการสาธารณสุขประจำอำเภอ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการรักษาโรค การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และการฟื้นฟูสภาพ ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ทำการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล
โรงพยาบาลชุมชนขนาด 90-120 เตียง หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขประจำอำเภอ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการรักษาโรค การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และการฟื้นฟูสภาพ ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ทำการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล

2. โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขประจำอำเภอ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการรักษาโรค การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และการฟื้นฟูสภาพที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ทำการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล จำนวน 150-500 เตียง ไม่เกิน 500 เตียง

3. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง สถานพยาบาลซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จัดไว้เพื่อการพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งมีเตียงรับไว้ค้างคืนมากกว่า 500 เตียง และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรม การผ่าตัดใหญ่ และให้บริการด้านพยาบาลเต็มเวลา

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการกระตุ้นพยาบาลประจำการ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และการปลูกฝังค่านิยม การสร้างบารมี การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคค การกระตุ้นปัญญา และการสร้างแรงบันดาลใจ

1. การมีวิสัยทัศน์

1.1 การมีวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานที่จะสร้างวิสัยทัศน์ (Vision) คือ ภาพฝันที่สามารถเป็นไปได้ เป็นสภาพอนาคตที่องค์กรและผู้ปฏิบัติงานปรารถนา สามารถปฏิบัติให้บรรลุได้ น่าเชื่อถือและเป็นภาพในอนาคตที่ดึงดูดใจ

1.2 การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานใช้วิธีการใช้วาทศิลป์ สโลแกน อนุภาอนุปไมย สัญลักษณ์และคำขวัญเพื่อสร้างและถ่ายทอดวิสัยทัศน์

และกล่าวถึงวิสัยทัศน์ซ้ำ ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและผูกพันต่อวิสัยทัศน์

1.3 การปลูกฝังค่านิยม หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานที่จะปลูกฝังหลักการพื้นฐานหรือแนวคิดที่บุคคลยึดถือหรือให้คุณค่าว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม และจะกลายเป็นจุดมุ่งหมายในที่สุด

2. การสร้างบารมี หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานทำให้พยาบาลประจำการ นับถือผูกพัน จงรักภักดี เชื่อฟัง เกิดความไว้วางใจ และรู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และอยากปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยใช้ลักษณะพิเศษของตน ได้แก่ ใจดี ยุติธรรม มีวิสัยทัศน์ มีความมั่นใจในตนเองส่งเสริมให้พยาบาลประจำการได้พัฒนาตนเอง เต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำ

3. การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคคล หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลการจูงใจและตอบสนองตามความต้องการพยาบาลประจำการมอบหมายงานให้ตามความสามารถของแต่ละบุคคลใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม เน้นความเป็นเอกบุคคคลโดยการติดต่ออย่างเป็นกันเอง

4. การกระตุ้นปัญญา หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในกระตุ้นให้พยาบาลประจำการตระหนักถึงปัญหาที่กำลังประสบอยู่และวิธีแก้ไขโดยใช้ความคิดและดุลยพินิจก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ

5. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการที่ใช้คำพูดและการกระทำที่ปลุกปลอบใจให้กำลังใจ เร้าอารมณ์ ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความร่าเริงมีชีวิตชีวา กระตือรือร้น และทำให้พยาบาลประจำการทุ่มเทความพยายามมากกว่าที่คิดไว้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และจะทำเพื่อกลุ่มและผูกพันอยู่กับจุดมุ่งหมายของหัวหน้าหน่วยงาน

การจัดการวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน ในการจัดให้มีคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่บุคลากรรับรู้ได้ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม มีดังนี้

1. ด้านโครงสร้างขององค์กร หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานเกี่ยวกับการปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ การบริหารงาน การควบคุมงาน การนิเทศเป็นการรับรู้ถึงข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงานปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจจะทำให้งานลดหรือเพิ่มความท้าทายหรือความสำเร็จได้ตามความคาดหวังและลักษณะของโครงสร้าง

2. ด้านความรับผิดชอบในงานบุคคล หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานใน

การรับรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และมีการตัดสินใจบุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะมีความรู้สึกที่ว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นไปด้วยดี มีความเข้าใจในงาน

3. ด้านความอบอุ่น หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการทำให้ความรู้สึกของบุคคลในองค์การ เป็นผู้ร่วมงานที่ดี มีความเป็นมิตร การชื่นชมซึ่งกันและกัน การเป็นกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ การช่วยเหลือสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน

4. ด้านการให้รางวัล หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน ในการทำให้บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับ การได้รับรางวัลเนื่องจากการปฏิบัติงานดี การได้รับความยุติธรรมจากนโยบาย การพิจารณาความดีความชอบ

5. ด้านความขัดแย้ง หมายถึง การเผชิญหน้าในการแก้ปัญหา ความคิดเห็นที่แตกต่างกันรวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งจำเป็นจะต้องอดทนพร้อมที่จะร่วมมือช่วยกันแก้ไข้ปัญหา

6. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานทำให้ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

7. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึงความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน ในการทำให้การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ ค่านิยมของสมาชิกในองค์การ และในทีมงาน ในองค์การที่เป็นทางการไม่เพียงเป็นที่ทำงานของบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น

8. ด้านความเสี่ยง หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน ทำให้ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับความเสี่ยง หรือความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรืองานที่ทำเป็นงานที่มีความเสี่ยง ความท้าทาย

การเพิ่มอำนาจในงาน หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการสนับสนุนให้พยาบาลประจำการสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามบทบาท

1. การได้รับอำนาจ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการส่งเสริมสนับสนุนอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรกับพยาบาลประจำการทำให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทของตนได้เต็มที่ และสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การได้รับโอกาส หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ

ให้การยกย่องชมเชยและให้รางวัลในการปฏิบัติงาน

การจัดการความรู้ทางการพยาบาล หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน เป็นการช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ความรู้ทางการพยาบาลให้แก่พยาบาลประจำการ มีกิจกรรมที่สำคัญ 7 ประการคือ

1. สร้างหลักการความรู้ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน ในการสร้าง วิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ที่เป็น ความรู้แห่งชีวิต หรือความรู้หลักขององค์การ สำหรับใช้เป็นเข็มทิศ ในการจัดการความรู้ขององค์การ

2. สร้างทีมจัดการความรู้ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการจัดทีมจัดการความรู้ขององค์การ ประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ

2.1 ผู้ปฏิบัติการจัดการความรู้ ได้แก่ พยาบาลระดับปฏิบัติการ

2.2 วิศวกรความรู้ ได้แก่ พยาบาลที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง

2.3 ผู้บริหารความรู้ ได้แก่ พยาบาลที่เป็นผู้บริหารระดับสูงสุด

3. สร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน ที่จะให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรง สำหรับใช้ในการทำงาน ไม่ใช่ความรู้จากตำรา

4. จัดการความรู้ร่วมกับกิจกรรมพัฒนา หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน ที่จะพัฒนางานบริการ และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้มีคุณภาพให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ตอบสนองตรงเป้าหมายของผู้รับบริการและตรงเป้าหมายขององค์การ, มีนวัตกรรม, มีการพัฒนา และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ

5. พัฒนาพยาบาลระดับกลางเป็นแกนนำ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานที่จะเน้นการใช้พยาบาลผู้บริหารระดับกลางเป็นพลังหลักในการขับเคลื่อน และเชื่อมโยง วิสัยทัศน์หรือความฝันของผู้บริหารระดับสูงเข้ากับการปฏิบัติของพยาบาลระดับปฏิบัติการ

6. เปลี่ยนองค์การเป็นแบบพหุบริบท หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานที่จะให้มีการจัดการความรู้หมุนเวียนอยู่ระหว่างชั้น ทำให้เกิดการเกื้อกูลส่งเสริมซึ่งกันและกัน เกิดการจัดการความรู้ที่ทรงพลัง

7. สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานที่จะให้มีระบบการรับรู้และตรวจสอบข่าวสารความก้าวหน้าของความรู้ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายที่มุ่งทำประโยชน์ให้สังคม และมีการเชื่อมโยงและสกัดความรู้จากผู้รับบริการ โดยเฉพาะความรู้ฝังลึกที่เกิดจากการให้บริการขององค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้านความรู้ การสื่อสาร เทคโนโลยี และสารสนเทศ ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นทั้งกลยุทธ์ และกระบวนการ ในการที่จะให้ผู้ปฏิบัติได้มีการแสวงหา สร้าง จัดการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงาน ให้เกิดคุณภาพสูงสุด ซึ่งการที่องค์กรจะมีการจัดการความรู้ที่ดีเกิดขึ้นได้ จะต้องประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์กร การเพิ่มอำนาจ ให้เกิดการผสมผสานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ เบสส์ (Bass, 1985); เบนนิส และนาอูส (Bennis & Nanus, 1985); เบสส์ และอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1990) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และการปลุกฝังค่านิยม 2) การสร้างบารมี 3) การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล 4) การกระตุ้นปัญญา 5) การสร้างแรงบันดาลใจ

ในด้านวัฒนธรรมองค์กร ใช้แนวคิดทฤษฎี ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ประกอบด้วย 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร 2) ด้านความรับผิดชอบในงานบุคคล 3) ด้านความอบอุ่น 4) ด้านการให้รางวัล 5) ด้านความขัดแย้ง 6) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน 7) ความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน 8) ด้านความเสี่ยง

ในด้านการเพิ่มอำนาจในงาน มีการใช้แนวคิดทฤษฎีของ คานเตอร์ (Kanter, 1977) ได้กล่าวไว้ ประกอบด้วย 1) การได้รับอำนาจ และ 2) การได้รับโอกาส

และใช้แนวคิดการจัดการความรู้ทางการพยาบาลตามแนวคิดของโนนากะ และทาเคชิ (Nonaka & Takeuchi, 1995) มีกิจกรรมที่สำคัญ 7 ประการคือ 1) สร้างหลักการเกี่ยวกับความรู้ 2) สร้างทีมจัดการความรู้ 3) สร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) จัดการความรู้ร่วมกับกิจกรรมพัฒนา 5) พัฒนาพยาบาลระดับกลางเป็นแกนนำ 6) เปลี่ยนองค์กรเป็นแบบพหุบริบท 7) สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ในภาพที่ 1 ดังนี้

ตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรเกณฑ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย