

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ทำให้องค์กรพยายามต้องพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการให้มีการกระจายอำนาจแก่มูลนิธิพยาบาล เนื่องจากประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ต้องการพยาบาลที่มีความสามารถ มีอำนาจในการตัดสินใจ สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง รวมทั้งสภาพโรงพยาบาลต่างๆในปัจจุบันได้ถูกกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมผลักดันให้เข้าสู่การดำเนินงานในรูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้น ในเรื่องของคุณภาพบริการกับโรงพยาบาลเอกชน (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538 : 79) แนวทางที่จะเสริมสร้างความสามารถและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่แนวทางหนึ่งก็คือการเสริมสร้างพลังอำนาจ(Empowerment) ซึ่งคือการเสริมสร้างความสามารถให้ผู้ได้บังคับบัญชาโดยการแสดงการยอมรับและชื่นชม การสนับสนุนส่งเสริม การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความต้องการของตนเอง การแก้ปัญหาด้วยตนเอง และความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิตเพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองสามารถควบคุมความเป็นอยู่ของตนเองได้ (จินตนา ยูนิพันธุ์, 2539 : 101) และเมื่อพยาบาลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้วจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานรวมทั้งมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างพฤติกรรมขององค์กร พบว่าการรับรู้ของพยาบาลเกี่ยวกับการได้รับอำนาจและการได้รับโอกาสมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Wilson and Laschinger, 1994) และถ้าบุคลากรในระดับปฏิบัติรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับอำนาจหรือโอกาสในการปฏิบัติงานย่อมไม่ทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Dermott, Laschinger and Shamian, 1996) แต่จากผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา พบว่าพยาบาลประจำการยังได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานยังไม่ดีพอคืออยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านบางข้อพบว่าอยู่ในระดับต่ำ เช่น การได้รับทรัพยากร การได้รับการส่งเสริมเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ (สุพิศ กิตติรัชดา, 2538 และรัตนาลือวานิช, 2539) ซึ่งผลจากการขาด

แคลนทรัพยากรที่จำเป็น ขาดการช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พยาบาลขาดความภาคภูมิใจในผลงานของตน ขาดโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ จนทำให้เป็นผลต่อการลาออกจากองค์กร (ฟาริดา อิบราฮิม, 2536) ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงถือเป็นผู้ที่มีบทบาทในการสนับสนุนและได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา คือเป็นที่ปรึกษา เป็นผู้นิเทศ หรือเป็นครูฝึกให้กับผู้ปฏิบัติทุกระดับในหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารและด้านคลินิกในสาขาที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้เกิดความศรัทธาและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (วิเชียร และคณะ, 2521: 86-87) จึงแสดงให้เห็นว่าลักษณะของภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นสิ่งแรกที่สำคัญที่มีผลกับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพปัจจุบัน ค่านิยมในการทำงานของคนในสังคมเริ่มเปลี่ยนไป พนักงานขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและมีความศรัทธาต่อผู้นำลดลง การที่จะทำให้วิชาชีพพยาบาลประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า จึงจำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Barker, 1992) เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ผู้ตามมีศรัทธาและมีความสามารถสูงขึ้น (Bass, 1985) รวมทั้งจากผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีผลทางบวกกับระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ (Medley & Larochelle, 1995 และ ธนิตา จิมวงษ์, 2539) และจากการศึกษาของจรัสศรี ไกรนที (2539) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ แสดงให้เห็นว่าพยาบาลประจำการต้องการการแสดงผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนจากผู้บริหาร นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงถือเป็นเหตุหนึ่งที่สำคัญและเป็นบรรทัดฐานที่สนับสนุนพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่จะก่อให้เกิดความคงอยู่ (Schein, 1985) และจากการศึกษาของ Keller (1991) พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรสุขภาพต้องประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักคือ บุคคล (personal) ภาวะผู้นำ (leadership) และองค์กร (organizational) และ Klakovich (1996) พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แต่จากการค้นคว้าพบว่ายังไม่มีการศึกษาในประเทศไทยเกี่ยวกับลักษณะของภาวะผู้นำ และลักษณะของวัฒนธรรมขององค์กรที่มีผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อจะได้นำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และปรับรูปแบบวัฒนธรรมองค์การการบริหารเพื่อพัฒนาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย ได้แก่ ลักษณะแบบสร้างสรรค์ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ได้แก่ การได้รับอำนาจ การได้รับโอกาสตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

บุคคลที่มีอายุต่างกันย่อมหมายถึงระยะเวลาที่ผ่านประสบการณ์มาต่างกัน คนที่มีอายุมาก ย่อมมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น สัมผัสประสบการณ์เกี่ยวกับคุณค่าของการจ้างในองค์กรมากขึ้น (Mathieu และ Zajac, 1990) พยาบาลที่มีอายุมากขึ้นจะมีเจตคติต่อวิชาชีพทางการพยาบาลทางบวก (สมสุข ดิลกสกุลชัย, 2534) นอกจากนี้จากการศึกษาการตัดสินใจในการบริหารระบบงานพบว่าอายุ ประสบการณ์ของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ ซึ่งการพัฒนาการตัดสินใจถือเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Warrison & Roth, 1987)

ระดับการศึกษาสอนให้คนรู้จักคิด แสวงหาความรู้ใหม่รวมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความสามารถได้ดีกว่า (มาณีย์ อัยเจริญพงษ์, 2528) รวมทั้งการศึกษารอง Keller (1991) พบว่าตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ระดับการศึกษาที่สูงกว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานและประสบการณ์ชีวิต จะทำให้มีความสามารถและความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น ซึ่งเป็นการทำนายไปถึงภาวะผู้นำและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย

วัฒนธรรมองค์การเป็นพื้นฐานของความสำเร็จขององค์การที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจในการพัฒนาองค์การ โดยเฉพาะองค์การพยาบาล ค่านิยมในการปฏิบัติงาน ปรัชญา รวมทั้งบรรทัดฐานของการปฏิบัติงานมีความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องเสริมสร้างวิสัยทัศน์ให้กว้างไกล ทำให้คุณค่าของวิชาชีพแจ่มกระจ่าง (ศิริพร ดันติพุลวินัย, 2538 : 82) และวัฒนธรรมองค์การที่จะทำให้งานเกิดผลสำเร็จและงานบริการมีคุณภาพสูง ตามแนวคิดของ Cook และ Lafferty (1989) คือลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งที่มีความแตกต่างกันใน 3 ลักษณะ กล่าวคือมีลักษณะวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์มากกว่าลักษณะวัฒนธรรมแบบตั้งรับ - ก้าวร้าว และแบบตั้งรับ - เชื้อยชา นอกจากนี้ Bennis (1989 อ้างถึงในอวยพร ตัญยมุขกุล, 2540 : 5) กล่าวถึงลักษณะองค์การที่สามารถเสริมสร้างพลังอำนาจ คือองค์การที่ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกกว้างไกลในองค์การเป็นสิ่งที่น่าตื่นเต้นท้าทาย และสนุกกับการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะองค์การลักษณะนี้ก็คือองค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ และจากการศึกษาของ Klakovich (1996) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ โดยการทดสอบรูปแบบการบริหารของผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำแบบเชื่อมโยงที่เน้นรูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ พบว่าพฤติกรรมและกลยุทธ์ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมในองค์การ จะส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ คือลักษณะของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เชื้อยชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ภาวะผู้นำและบุคลิกลักษณะของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน และในสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นยุคของการแข่งขัน มีปัญหาการขาดแคลนบุคลากร งานบริการพยาบาลจะต้องใช้ความเสียสละและอุทิศตนเพิ่มขึ้น ซึ่งในสภาพการเช่นนี้ผู้บริหารระดับหัวหน้าผู้ป่วยจะต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน เพื่อรักษาบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่าในงาน มีความรัก และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Barker, 1992) เนื่องจากปัจจุบันพยาบาลต้องการทำงานอย่างเป็นอิสระแก่ตนเองมากขึ้น ต้องการมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเอง นั่นก็คือต้องการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ดังนั้นผู้นำทางการพยาบาลจึงควรปรับเปลี่ยนแนวคิด และเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร ให้เป็นลักษณะของการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงาน (เพ็ญจันทร์ ส.โมโนยพงศ์, 2539 : 11-12) และการที่จะให้ผู้บริหารยอมรับถึงผลดีของการบริหารแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้น Burns (Burns, 1992 อ้างถึงในศิริพร ดันติพูลวินัย, 2538 : 81) ได้กล่าวว่าก่อนที่จะผู้บริหารจะแสวงหาแนวทางใหม่ในการบริหารทางการพยาบาล ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงตนเองให้ได้เสียก่อน (Transformation Leadership) นั่นคือต้องยกเครื่อง (Re - engineering) แนวคิดของตนเอง ให้สอดคล้องความเป็นจริงของสังคมในยุคปัจจุบัน มีการบริหารงานในรูปแบบกระจายอำนาจ ผู้นำจะต้องมีการจัดการตนเอง สร้างเสริมให้เกิดบุคลิกลักษณะของผู้นำที่มีการกระจายอำนาจ ตระหนักในบทบาทของตนเอง มีความสามารถในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีท่าทางที่ปลอบโยนระแวดวงสบาย และตามแนวคิดของ Burns (1985 cited in Dunhan and Klafehn, 1990) กล่าวว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่จะสามารถทำให้งานประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และเป็นผู้ที่มีความสามารถเสริมสร้างพลังอำนาจให้ผู้อื่นได้ด้วยวิสัยทัศน์นั้น นอกจากนี้ Bass (1985) กล่าวว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน โดยการกระตุ้นให้ผู้ตามมีความต้องการและมีความพึงพอใจมากกว่าที่เป็นอยู่เดิม รวมทั้งพัฒนาความสามารถของผู้ตามให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และจากการศึกษาของ Klakovich (1996) พบว่าลักษณะของภาวะผู้นำแบบเชื่อมโยงที่แสดงออกในมิติของผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การสร้างบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการ

จากแนวคิดและผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. อายุของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. ระดับการศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. ประสบการณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
4. ระดับตำแหน่งของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
5. วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วยลักษณะแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
6. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
7. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถร่วมกันทำนายการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเป็นผู้อยู่ได้บังคับบัญชาของหัวหน้าผู้ป่วยคนปัจจุบันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น คือ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

2.1.2 วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในขอบข่ายตามแนวคิดของ Cook และคณะ (1989) ซึ่งเป็นลักษณะองค์การแบบสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 4 มิติ

คือ มุ่งเน้นความสำเร็จ มุ่งเน้นสัจการแห่งตน มุ่งเน้นบุคคลและการสนับสนุน มุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์

2.1.3 ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมุ่งศึกษาเฉพาะลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนตามแนวคิดของ Bass (1985) ได้แก่

2.1.3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การสร้างบารมี การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล การกระตุ้นปัญญา

2.1.3.2 ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ประกอบด้วย การให้รางวัลโดยมีเงื่อนไข การจัดการโดยมีข้อยกเว้น

2.2 ตัวแปรตาม คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมุ่งศึกษาตามแนวคิดของ Kanter (1977) ประกอบด้วย

2.2.1 การได้รับอำนาจ ได้แก่ การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับทรัพยากร

2.2.2 การได้รับโอกาส ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าในงาน การได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะ การได้รับคำยกย่องชมเชยและรางวัลในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของพยาบาลวิชาชีพแต่ละคนในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งของพยาบาลวิชาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

2. วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย หมายถึง แบบแผนของค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรมการแสดงออกและลักษณะวิธีการปฏิบัติงานที่บุคลากรในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยนั้น ๆ ซึ่งในแต่ละหอผู้ป่วยจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันที่จะทำให้เป็นเอกลักษณ์ และถ่ายทอดสู่ผู้มาปฏิบัติงานใหม่ต่อไป ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้ลักษณะองค์การตามแนวคิดของ Cook (1989) คือ

2.1 ลักษณะสร้างสรรค์ หมายถึง หอผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยเน้นความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร คือต้องการความสำเร็จ ต้องการมิตรสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความรักและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ประกอบด้วย 4 มิติคือ มิติมุ่งเน้นความสำเร็จ มิติมุ่งเน้นสัจการแห่งตน มิติมุ่งเน้นบุคคลและการสนับสนุน มิติมุ่งเน้นมิตรสัมพันธ์

2.1.1 มิติมุ่งเน้นความสำเร็จ คือ หอผู้ป่วยที่มีลักษณะการทำงานที่ดี มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานของบุคลากรมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีลักษณะของการมีเหตุมีผล มีหลักการ มีความกระตือรือร้น รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมาย

2.1.2 มิติมุ่งเน้นสัจการแห่งตน คือหอผู้ป่วยที่มีค่านิยมและการแสดงออกที่เน้นความต้องการของบุคคลในองค์กร เป้าหมายของการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณ บุคลากรได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองและสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างอิสระตามเป้าหมายที่สอดคล้องกับองค์กร ความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของบุคลากรทุกคน

2.1.3 มิติมุ่งเน้นบุคคลและการสนับสนุน คือหอผู้ป่วยที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับบุคลากร การทำงานมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุข ภาคภูมิใจและสนุกกับการนิเทศงานและบทบาทที่เลี้ยง

2.1.4 มิติมุ่งเน้นมิตรสัมพันธ์ คือหอผู้ป่วยที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่ให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคลากรในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย การปฏิบัติงานมีลักษณะให้ความอบอุ่น ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง บุคลิกลักษณะและความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยนั้นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงถึงความต้องการ และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติเกิดแรงจูงใจ เกิดอุดมการณ์ และอยากอุทิศตนทำงานให้เกิดประสิทธิภาพโดยใช้กระบวนการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนตามทฤษฎีของ Bass (1985)

3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความสำนึกของความต้องการและมีความพอใจมากกว่าที่เป็นอยู่ ให้การ

พัฒนาและสนับสนุนจนก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง โดยมีองค์ประกอบคือ การสร้างบารมี การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล การกระตุ้นปัญญา

3.1.1 การสร้างบารมี หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความนับถือ ผูกพัน จงรักภักดี เชื่อฟัง เกิดความไว้วางใจและรู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความสามารถและอยากปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์การ โดยใช้ลักษณะพิเศษของตนได้แก่ มีความมั่นใจในตนเอง ซื่อสัตย์ ใจดี ยุติธรรม ส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้พัฒนาตนเอง เต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำ มีวิสัยทัศน์

3.1.2 การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล การสนใจและสนองตอบความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชา มอบหมายงานให้ตามความสามารถของแต่ละคน ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม เน้นการพัฒนา เน้นความเป็นเอกบุคคลโดยการติดต่ออย่างเป็นกันเอง ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำ

3.1.3 การกระตุ้นปัญญา หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพตระหนักถึงปัญหาที่กำลังประสบอยู่และวิธีแก้ไข โดยใช้ความคิดและดุลยพินิจก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ โดยให้ข้อมูลข่าวสาร แนวคิด ชี้ทางเลือกในการปฏิบัติที่พยาบาลวิชาชีพสามารถเข้าใจและให้การยอมรับ

3.2 ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน หมายถึงการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้สิ่งแลกเปลี่ยนที่มีคุณค่าสนองความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยมีองค์ประกอบคือ การให้รางวัลโดยมีเงื่อนไข การจัดการโดยมีข้อยกเว้น

3.2.1 การให้รางวัลโดยมีเงื่อนไข หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยให้รางวัลจริงใจเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพทุ่มเทความพยายาม โดยให้กำลังใจ สัญญาการให้รางวัลเมื่องานสำเร็จโดยการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3.2.2 การจัดการโดยมีข้อยกเว้น หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยป้อนข้อมูลทางลบแก่บุคลากร เมื่อปฏิบัติงานโดยไม่ใส่ใจหรือปฏิบัติงานผิดพลาด โดยการที่ใช้อารมณ์น้อยที่สุดเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด ซึ่งการจัดการโดยมีข้อยกเว้นทำได้โดยการแสดงความเห็นใจ ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ ซึ่งให้เห็นข้อบกพร่อง ว่ากล่าว ตักเตือน ดำเนิน ลดขั้นเงินเดือนหรือลงโทษ

4. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หมายถึงการที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วยให้มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยการได้รับอำนาจ และได้รับโอกาส ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

4.1 การได้รับอำนาจ หมายถึงการที่หัวหน้าหรือผู้ป่วยผลักดันให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทได้เต็มที่และบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วย

4.1.1 การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ต่างๆ ตลอดจนความเคลื่อนไหวภายในองค์การและภายนอกองค์การ มีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

4.1.2 การได้รับทรัพยากร หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับสิ่งสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

4.1.3 การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน หมายถึง การที่องค์การหรือหัวหน้าหรือผู้ป่วยให้การสนับสนุน ให้การยอมรับ ให้การเห็นชอบ เอื้ออำนวยความสะดวกให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความคิดสร้างสรรค์ ให้โอกาสในการตัดสินใจ การให้ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา ให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

4.2 การได้รับโอกาส หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ป่วยให้โอกาสแก่พยาบาลวิชาชีพในการที่จะพัฒนา และมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ดี ได้แก่

4.2.1 การได้รับความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการส่งเสริมจากหัวหน้าหรือผู้ป่วยในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น การได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม รวมทั้งได้รับมอบงานที่ท้าทายความสามารถ

4.2.2 การได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีโอกาสได้เข้าอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ตลอดจนการลาศึกษาต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

4.23 การได้รับค้ำยกย่องชมเชย และรางวัลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับค้ำยกย่อง ชมเชย รางวัลจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่องานสำเร็จ รวมทั้งการได้รับการยอมรับในความสามารถ

5. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง ปริญญาตรีหรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 รวมทั้งปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล และอยู่ในหอผู้ป่วยเดียวกันกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะประเมิน ไม่ต่ำกว่า 1 ปี

6. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วยเท่ากับ 500 - 1,000 เตียง

7. โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วยเท่ากับ 150 - 500 เตียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.6.1 ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร คงอยู่ในวิชาชีพ

1.6.2 ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับรูปแบบการบริหารแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.6.3 ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัย เป็นแนวทางในการปรับรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การให้เหมาะสมกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ