

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากทุกองค์การจะดำเนินงานได้ประสบผลสำเร็จต้องมีทรัพยากรซึ่งประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) การบริหารจัดการ (Management) และวัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยเฉพาะคนเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเนื่องจากจะเป็นผู้ที่ดำเนินงานต่างๆตามเป้าหมายของแต่ละองค์การให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นในหลายองค์การจะพบว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองถนัด ชอบ และมีความสนใจ รวมทั้งผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องเหล่านี้ และเป็นกำลังสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน อีกทั้งมีบรรยากาศองค์การที่ดี ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ทำให้ตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นผลให้การคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น และการลาออกจากงานลดลง (กานดา จันทรย์เข้ม 2546: 77-78) อย่างเช่น โรงพยาบาลเป็นองค์การที่มีความสำคัญ เนื่องจากทำหน้าที่หลักในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน บุคลากรทางด้านการรักษาพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล โดยเฉพาะพยาบาลที่ต้องปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องเผชิญกับสภาวะเจ็บป่วยด้านร่างกาย และจิตใจของผู้ป่วยอยู่เป็นประจำ รวมทั้งต้องให้บริการญาติของผู้ป่วยด้วย ทำให้พยาบาลพบกับภาวะกดดัน เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานตามมา ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในงานของพยาบาลลดลง โดยพบว่า ในโรงพยาบาลใดที่พยาบาลมีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทำให้ความพึงพอใจในงานด้านบริการพยาบาลลดลงด้วย แต่ถ้าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้ความพึงพอใจด้านบริการพยาบาลสูงขึ้น (Strachota and others, 2003) นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อพยาบาลไม่พึงพอใจในงานทำให้มีแนวโน้มที่จะโอนย้ายและลาออกสูง ทำให้อัตราค่าจ้างพยาบาลลดลง พยาบาลที่คงเหลืออยู่ต้องมีภาระงานเพิ่มขึ้นอีกก่อให้เกิดความเครียดเพิ่มสูงยิ่งขึ้น ความพึงพอใจในงานจึงลดต่ำลงมาก มีการลาออกสูงขึ้น ในโรงพยาบาลเอกชนก็เช่นเดียวกัน จากสถานการณ์ปัจจุบันที่อัตราค่าจ้างของพยาบาลไม่เพียงพอ ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่ผู้บริหารทางการพยาบาลก็ไม่ค่อยพุดชมเชยผู้ปฏิบัติงาน ในช่วงที่ภาระงานมากผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ช่วยเหลือผู้ร่วมงานโดยไม่คิดค่าล่วงเวลา แต่มักจะถูกตำหนิจากผู้บริหารอยู่เสมอเมื่อทำงานผิดพลาด การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจ

ในการทำงานก็มีน้อย (ข้อมูลจากอัตราความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพสอบถามจากฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลที่สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง) ปัจจัยต่างๆเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นผลทำให้การลาออกของพยาบาลเพิ่มขึ้น จากสถิติการลาออกของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เช่นในปี 2554 พบว่าโรงพยาบาลพญาไท 1 มีอัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 2.10 โรงพยาบาลพญาไท 2 อัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 30.29 โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียลมีอัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 5.80 โรงพยาบาลวิภาวดีอัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 2.76 โรงพยาบาลธนบุรีอัตราการลาออกคิดเป็นร้อยละ 3.50 และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค มีอัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 12.50 (ข้อมูลจากการสอบถามจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละโรงพยาบาล) เมื่อพยาบาลลาออกมากเป็นผลทำให้โรงพยาบาลสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการปฐมพยาบาลและอบรมพยาบาลที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในแต่ละครั้ง รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเนื่องจากการลาป่วยของพยาบาล เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการสูญเสียผลผลิตในช่วงที่ขาดแคลนพยาบาลเมื่อพยาบาลไม่เพียงพอ ทำให้เปิดรับผู้ป่วยในน้อยลง มีการขยายแผนกในการรักษาพยาบาลน้อยลงซึ่งทำให้สูญเสียผลผลิตคิดเป็นเงินถึงร้อยละ 80 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดสูงขึ้น (Strachota and others, 2003)

เนื่องจากในปัจจุบันได้มีโรงพยาบาลเอกชนเปิดให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งความอยู่รอดของโรงพยาบาล ต้องอาศัยปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโดยจะต้องมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ทั้งด้านพันธกิจ วิสัยทัศน์ และโครงสร้างการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิผลของงาน ฉะนั้นผู้บริหารการพยาบาลโดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นที่มีความสำคัญในองค์กร ซึ่งเป็นผู้มีความใกล้ชิดกับพยาบาลประจำการมากที่สุด และมีโอกาสรับรู้ความเป็นไปของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงาน (นิตยา ศรีญาณลักษณ์ 2545: 106) จึงมีบทบาทสำคัญที่จะเสริมสร้างกำลังใจ ทำให้พยาบาลประจำการมีค่านิยมและแนวคิดที่ดีต่อวิชาชีพพยาบาลและองค์กร อันจะก่อให้เกิดทัศนคติในการทำงานที่ดีและทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ในการบริหารงานที่สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ คือ การใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) มีการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการใช้สิ่งจูงใจ (Incentive) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน

มีความพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้น (รัตติกรณ์ จงวิศาล 2551: 185) และจากการที่พยาบาลวิชาชีพจำนวนหนึ่งเลือกที่จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งนอกจากปัจจัยด้านค่าจ้างเงินเดือนและค่าตอบแทนที่สูงแล้วน่าจะมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเช่น บรรยากาศขององค์กร ความเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีชื่อเสียง และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งได้มีการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร นโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ระบบบริการพยาบาลซึ่งเป็นระบบย่อยของโรงพยาบาลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนตามไปด้วยเช่นกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ต้องรับภาระเป็นแกนนำในการเปลี่ยนแปลงและ-การพัฒนา ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียดในงานเพิ่มมากขึ้นซึ่งอาจเป็นผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงได้ ถ้าผู้บริหารการพยาบาลสามารถควบคุมปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และมีพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งมีบรรยากาศองค์กรที่ดี ก็จะส่งผลทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น (สมยศ นาวิการ 2540: 132,192) และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มิต้องงาน การแสดงพฤติกรรมในการทำงานก็จะออกมาดีด้วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเพิ่มมากขึ้นและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (วิเชียร วิทยอุดม 2551: 77)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีหลายปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา ความสามารถ เขาวนอารมณ์ บุคลิกภาพ ความเข้มแข็งอดทน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นอกจากนี้การเสริมสร้างพลังอำนาจ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้า ภาวะผู้นำและรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้า เช่น ผู้นำแบบมีส่วนร่วม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์กร เช่น ความรับผิดชอบ การสนับสนุน ผลการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของการพยาบาลก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน เช่นในงานวิจัยของธนิดา นิมวงษ์ (2539) กริชแก้ว แก้วนาค (2541) รัตติกรณ์ จงวิศาล (2545:ค) ผ่องฉวี เพียรรู้จบ (2546) รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) และ Cecil, Pearson and Jeannette Chong (1991) ส่วนผลการวิจัยของอำพัน ไชยทองศรี (2530) วุฒินนท์ วัฒนศิลป์ (2533) ขนิษฐา กุลกฤษฎา (2539) พิศมัย โพธิพรรคและคณะ (2543) ชนเนษณ์ มีแสง (2547) เปรมฤดี ทิพย์ชิต (2551) และ Levy (1989) พบว่าบรรยากาศองค์กรก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกัน

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนและเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงาน จึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น และบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างจากโรงพยาบาลรัฐบาล เช่น ด้านการบริหารจัดการ ระบบงาน และลักษณะของการปฏิบัติงาน ซึ่งการบริหารงานของโรงพยาบาลเอกชนเป็นเชิงรุก เน้นให้บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจและมีคุณภาพ รวมทั้งสะดวกรวดเร็ว เพื่อดึงดูดให้ผู้รับบริการมาใช้บริการมากขึ้น และหวังผลกำไรเพื่อความอยู่รอดขององค์การจึงต้องการพยาบาลที่มีความกระตือรือร้นและมีความพึงพอใจในการให้บริการ จึงต้องการที่จะศึกษาเรื่องนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมผู้นำของบริหารทางการพยาบาล และเป็นแนวทางในการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่ดี อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น เป็นผลให้ผลผลิตจากการปฏิบัติงานในองค์การเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น และบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น บรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

3. คำถามการวิจัย

3.1 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น และบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด

3.2 พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น และบรรยาการสองศัการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

3.3 พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น และบรรยาการสองศัการ มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ได้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

4.2 บรรยาการสองศัการมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

4.3 พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น และบรรยาการสองศัการมีอิทธิพลในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา เป็นพยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ขนาดตั้งแต่ 200 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 5,744 คน (ข้อมูลจากสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ: กันยายน 2553 และฝ่ายการพยาบาลหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละโรงพยาบาล: ตุลาคม 2553) ซึ่งเก็บข้อมูลตั้งแต่ เมษายน 2554 – กันยายน 2555

6. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

6.1 พยาบาลวิชาชีพ (Professional Nurses) หมายถึง พยาบาลประจำการระดับปฏิบัติซึ่งสำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

การพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งโดยมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในการให้บริการทางการพยาบาลแก่ผู้รับบริการทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 200 เตียงขึ้นไป เขตกรุงเทพมหานคร

6.2 ผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น (First Level Nursing Manager) หมายถึง พยาบาลประจำการระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือเทียบเท่า ที่ปฏิบัติหน้าที่บริหารทางการพยาบาล ทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

6.3 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึก ในทางบวกหรือลบที่พยาบาลวิชาชีพตอบสนองต่องานที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ และ/หรือเป็นผล จากประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด ของ Hackman and Oldham (1980) แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

6.3.1 ด้านคุณลักษณะของงาน (Job characteristics) ประกอบด้วย 5 มิติ ดังนี้

1) **ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety)** หมายถึง ความคิดเห็นของ พยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานที่รับผิดชอบ โดยเห็นว่าเป็นงานที่มีการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆหลายอย่าง ที่แตกต่างกัน และมีความจำเป็นต้องใช้ความสามารถหลายๆ ด้านประกอบกัน ซึ่ง เป็นการทำงานที่ ทำทายความรู้ความสามารถ

2) **ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน หรืองานที่มีลักษณะเฉพาะ (Task identity)** หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานที่ต้องรับผิดชอบว่าเป็นงาน ที่มองเห็นขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมี ส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอนจนถึงสิ้นสุด มีผลงานปรากฏเป็นชิ้นเป็นอัน และมองเห็นได้เด่นชัด เป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวของบุคคล

3) **ความสำคัญของงาน (Task significance)** หมายถึง ความคิดเห็นของ พยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานที่รับผิดชอบ โดยเห็นว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และความสามารถ อย่างเต็มที่ ให้การดูแลผู้ป่วย/ผู้ให้บริการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งช่วยให้ผู้ป่วย/ ผู้ให้บริการได้รับความปลอดภัยจากอาการ/โรคที่เป็นอยู่ อีกทั้งงานในหน้าที่มีส่วนทำให้ได้พัฒนา ตนเองในด้านต่างๆ เช่น การทำงานเป็นทีม การทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เป็นต้น ทำให้มี ความรู้สึกว่างานในหน้าที่ มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ผู้ร่วมงาน ผู้ให้บริการ และสังคมโดย ส่วนรวม

4) **ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)** หมายถึง ความคิดเห็น ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานที่รับผิดชอบว่าเป็นงานที่มีอิสระในการวางแผนจัดการตามขอบเขต รับผิดชอบของตนเอง มีโอกาสบริหารจัดการเวลาทำงานด้วยตนเอง รวมทั้งออกแบบกระบวนการ

ทำงานเพื่อให้ขั้นตอนในการทำงานง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง ปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด ตลอดจนสามารถตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5) *ผลสะท้อนจากงาน (Task feedback)* หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผลการปฏิบัติงานว่าตนเองทำงานที่ได้รับผิดชอบได้ดีเพียงใด โดยการพิจารณา และประเมินผลการทำงานของตนเอง ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้กระทำผลงานที่ดีต่อไป มีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง และทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน และ หากพบข้อบกพร่องก็จะเกิดแรงจูงใจในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

6.3.2 ภาวะทางจิตใจด้านประสบการณ์ในงาน (*Psychological states*)

ประกอบด้วย

1) *การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมายและสำคัญ (Experienced meaningfulness of the work)* หมายถึง พยาบาลวิชาชีพรับรู้โดยมีความตระหนัก และเห็นความสำคัญจากงานที่ต้องรับผิดชอบ ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้ผู้ร่วมงานยอมรับในความรู้และความสามารถ

2) *ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced responsibility for outcomes of the work)* หมายถึง พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าต้องใช้ ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานที่ได้รับผิดชอบนั้น เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย อันจะทำให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เช่น การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

3) *การรับรู้ผลที่ได้รับจากงาน (Knowledge of the actual results of the work activities)* หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่างานที่ได้รับผิดชอบ ทำให้ได้รับความรู้ ทักษะและประสบการณ์ ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้นไป อันเป็นผลดีต่อตนเองและส่วนรวม และทำให้ไม่คิดอยากจะย้ายงาน หรือเปลี่ยนงาน

6.4 *พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)* หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ รับรู้ว่าผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นมีพฤติกรรมในการพยายามที่จะปรับปรุงสภาพขององค์กรให้ดีขึ้น สามารถแปลงวิสัยทัศน์ให้เป็นความจริง รวมทั้งสามารถใช้ความรู้ความสามารถกระตุ้นโน้มน้าว สร้างแรงบันดาลใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของเป้าหมายและคุณค่าในผลลัพธ์ของงาน และ นำไปสู่การปฏิบัติได้ หรือโดยการยกระดับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน หรือโดยชักจูงให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าการสนใจของ

ตนเอง (Self Interest) ผลจากอิทธิพลเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นและเคารพในตัวผู้นำ และได้รับการจูงใจให้ทำสิ่งต่างๆ ได้มากกว่าที่คาดหวังและปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจของตนเอง โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดของ Avolio, Bass and Jung (1999) ดังนี้

6.4.1 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น ในการจูงใจให้ตนเองปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานดีเกินความคาดหมาย โดยการกระตุ้นให้มีความพยายามและสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และให้ตระหนักในความสำคัญของเป้าหมายและผลงาน อีกทั้งสนับสนุนให้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ สามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานให้พยาบาลวิชาชีพทราบได้อย่างชัดเจน รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ และสนับสนุนให้มีความมุ่งมั่น และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดทั้งกล่าวยกย่องชมเชยทุกครั้งที่มีโอกาส

6.4.2 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นในการส่งเสริมให้ตนเอง มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้ใช้วิธีการแก้ปัญหาเดิมด้วยวิธีการใหม่ โดยใช้ความคิดพิจารณาเชิงวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างดีมีคุณภาพ กระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพ มองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ ทบทวนค่านิยม/อุดมคติในการปฏิบัติงาน และได้วิเคราะห์ถึงจุดอ่อน จุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนางาน รวมทั้งกระตุ้นให้สร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือนวัตกรรมของหน่วยงาน ส่งเสริมให้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และพาเยี่ยมชมกิจการของหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

6.4.3 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น โดยการมอบหมายงานที่ท้าทายและสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล เปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่อย่างยุติธรรม และมีการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาอบรมเพิ่มเติมหรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้มีการประเมินตนเอง และผู้ร่วมงาน ให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อเสนอแนะ เป็นที่ปรึกษาที่ดี และแสดงความเอื้ออาทร ต่อความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพ มีการสนับสนุนและกระตุ้นให้กำลังใจอยู่เสมอ รวมทั้งช่วยเหลือหรือสนับสนุนในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล

6.5 บรรยากาศองค์การ (Organizational Climates) หมายถึง การรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมของพยาบาลวิชาชีพต่อลักษณะต่างๆของสภาพแวดล้อมในการทำงานของหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดของ Lussier (2005) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

6.5.1 โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆอย่างชัดเจน มีมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาและการบริหารจัดการที่เหมาะสมไม่ซับซ้อน และการกำหนดขอบเขตภารกิจหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีความชัดเจน รวมทั้งให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และข่าวสารต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.5.2 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการได้รับมอบหมายให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และส่วนรวม รวมทั้งมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ แม้ไม่มีใครควบคุม ทำให้ปัญหาต่างๆจากการทำงานเกิดขึ้นน้อยมาก

6.5.3 รางวัล (Rewards) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับระดับเงินเดือน และค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับผลงานที่ตนรับผิดชอบ มีการจูงใจด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆจากการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม เช่น การได้รับสิทธิในการลาต่างๆ ค่ารักษาพยาบาล เงินพิเศษอื่นๆ เป็นต้น การได้รับการพูดคุยให้กำลังใจที่ดี และได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเมื่อกระทำผิดก็ได้รับการลงโทษอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

6.5.4 ความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ผู้ร่วมงานมีความเป็นมิตร มีการชื่นชมกัน แสดงการให้เกียรติและความเคารพซึ่งกันและกัน บุคลากรในโรงพยาบาลรู้จักและคุ้นเคยกัน มีความไว้วางใจ รักใคร่ผูกพันและไม่มีการชิงดีชิงเด่นกัน รวมทั้งมีความเป็นกันเอง และเอื้ออาทรต่อกัน

6.5.5 การสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการได้รับความร่วมมือ และการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงาน โดยมีความเอาใจใส่หรือสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้ได้รับการปรับหรือเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม รับฟังความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานและการปรับปรุงองค์การ มีส่วนร่วม

ในการวางแผนพัฒนาหน่วยงานและองค์กร ตลอดจนเป็นผู้คอยให้คำปรึกษาที่ดี มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและยุติธรรม

6.5.6 เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดี (Organizational identity and Loyalty) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับโรงพยาบาลของตนเองว่าเป็นโรงพยาบาล ที่มีเอกลักษณ์ด้านการบริการ แตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น มีนวัตกรรมในการให้บริการที่ทันสมัย เป็นโรงพยาบาลที่บุคคลทั่วไปรู้จักดี มีชื่อเสียง สถานที่กว้างขวางน่าทำงาน ตลอดจนมีการ สนับสนุน เสริมสร้างชื่อเสียงของโรงพยาบาลให้กับลูกค้า และชุมชนได้รับทราบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงาน ทราบว่าพฤติกรรมบริการของตนเองจะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของหอผู้ป่วยและโรงพยาบาล มีความรู้สึกภาคภูมิใจ และทุ่มเทในการทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าการ คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว

6.5.7 ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการบริหาร ความเสี่ยงของโรงพยาบาล ทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานมีการคำนึงถึง ความเสี่ยงในงาน มีการป้องกันความเสี่ยงในเชิงรุก และสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างทัน เหตุการณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานกล้าตัดสินใจที่จะรายงาน อุบัติการณ์ทุกเรื่องโดยไม่ถือว่าเป็นความผิด และเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหัวหน้า งานจะเป็นที่ปรึกษาที่ดี และสามารถแก้ไขอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่พบจากการปฏิบัติงาน และใช้เป็น แนวทางในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารระดับต้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นผลในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบรรยากาศในโรงพยาบาลที่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้อย่างมีคุณภาพ

8. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น และบรรยากาศองค์กร กับความพึงพอใจ

ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดกรอบการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดด้านบรรยากาศองค์การ (Organizational Climates) ใช้การศึกษาตามแนวคิดของ Lussier (2005) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 7 ด้าน ดังนี้ 1) โครงสร้าง 2) ความรับผิดชอบ 3) รางวัล 4) ความอบอุ่น 5) การสนับสนุน 6) เอกสิทธิ์ขององค์การและความจงรักภักดี และ 7) ความเสี่ยง ส่วนพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ใช้การศึกษาตามแนวคิดของ Avolio, Bass and Jung (1999) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) การสร้างแรงบันดาลใจ 2) การกระตุ้นทางปัญญา และ 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ใช้การศึกษาตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของงาน (Job characteristic) มี 5 มิติ ได้แก่ (1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานหรืองานที่มีลักษณะเฉพาะ 3) ความสำคัญของงาน 4) ความเป็นอิสระในการทำงาน 5) ผลสะท้อนจากงาน และ (2) ภาวะทางจิตใจด้านประสบการณ์ในงาน (Psychological states) มี 3 มิติ ได้แก่ 1) การรับรู้ว่างานนั้นความหมายและความสำคัญ 2) ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน และ 3) การรับรู้ผลที่ได้รับจากงาน ดังแสดงในภาพที่ 1.1



