

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันอย่างรุนแรงที่เกิดขึ้นทั่วโลกและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานและการบริหารงานเพื่อความสำเร็จและความอยู่รอดให้เกิดขึ้นในระยะยาว องค์กรต้องพัฒนาและผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดภายนอก พร้อมทั้งต้องมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กรโดยมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นตอนการดำเนินงานหรือวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีคุณค่า การคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่จะก่อให้เกิดความแตกต่างจากองค์กรอื่น ดังนั้นในกระบวนการทำงานพนักงานจึงต้องพยายามค้นหาปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งวิธีการในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากลักษณะพฤติกรรมคิดสร้างสรรค์แบบปรับตัว(Adaptive style) และแบบสร้างใหม่(Innovative style) ความคิดสร้างสรรค์แบบปรับตัวจะเน้นที่ การคิดแก้ปัญหาต่างๆภายในกรอบความรู้เดิม ส่วนความคิดสร้างสรรค์แบบสร้างใหม่จะเน้นที่การพยายามสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แตกต่างออกไปจากเดิมอยู่เสมอ(Arne Cummins and Greg R. Oldham,2003 ,pp. 577-581)

ชัยพร วิชชาวุธ(1990) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความคิดใหม่ๆ แนวทางแนวแบบยลและได้ผลดี เป็นการคิดหาทางออกหลายๆทางมักใช้จินตนาการอย่างเสรีและมีความหลากหลายในการจัดการกับปัญหาหนึ่งๆ

ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่พัฒนามาจากสิ่งแวดล้อมในวัยเด็ก หล่อหลอมผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมกลายเป็นลักษณะของบุคคลนั้น(Kirton,1994,p.1) ดังนั้นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คือบุคลิกลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2523) เสนอว่าบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์มักจะมีลักษณะนิสัยที่ใฝ่ใจและไวต่อปัญหา มีความอยากรู้อยากเห็น มีความคิดหลากหลายมิติ ไม่ยึดติดในรูปแบบเดิม ไม่ชอบคล้อยตามผู้อื่น มีความสามารถในการคิดสิ่งที่แปลกใหม่หรือวิธีการที่แปลกใหม่ เปิดใจต่อประสบการณ์ใหม่ เป็นต้น ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ดังกล่าวเป็นลักษณะบุคลิกที่มีความสอดคล้องกับลักษณะนิสัย 7 ประการของสตีเฟน โควี (Stephen Covey)

การศึกษาของสตีเฟน โควี (Stephen Covey) ให้ข้อเสนอว่าบุคคลที่มีประสิทธิผลต้องมีบุคลิกนิสัย 7 ประการ เช่น บุคคลจะทำงานเชิงรุก มีความกระตือรือร้น ริเริ่มงานที่ตนเองเลือก มีเป้าหมายในการทำงาน พยายามแสวงหาทางแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์เพิ่มพูน เป็นต้น ล้วนเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นผู้วิจัยสนใจว่า ถ้าส่งเสริมลักษณะนิสัยตามสตีเฟน โควี (Stephen Covey) นั้นจะมีผลต่อลักษณะพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในรูปแบบปรับตัว(Adaptive Style) หรือแบบสร้างใหม่(Innovative Style)

นอกจากเรื่องของบุคลิกลักษณะนิสัยที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์แล้ว ได้มีการวิจัยค้นพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้นำ ลักษณะของงานเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะผู้นำซึ่งเป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความคิดสร้างสรรค์ ถ้าผู้นำให้การสนับสนุนเปิดโอกาส กระตุ้นให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงออกของความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่ สามารถนำเอาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้พัฒนางานได้อย่างเต็มที่ พนักงานในองค์กรก็จะมีขวัญกำลังใจในการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ให้กับองค์กร ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้นำไม่มีการสร้างแรงบันดาลใจหรือไม่กระตุ้นให้พนักงานมีการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ แล้ว พนักงานในองค์กรก็จะทำงานไปเรื่อยๆ ไม่มีแรงพยายามในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือพัฒนาคุณภาพงาน

ปัจจุบันในงานบริการต่างๆ เช่น งานพยาบาล ต้องมีการพัฒนาคุณภาพของงานให้มีจุดเด่นในการให้บริการ พยายามสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่โดดเด่นเหนือกว่าองค์กรอื่น เพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้รับบริการพนักงานในองค์กรเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพงานต่างๆ ถ้าพนักงานเป็นบุคคลที่มีลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ก็น่าที่จะปรับปรุงแก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้ดีช่วยให้องค์กรได้มีการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งถ้าพฤติกรรมกรรมการนำของผู้นำมีการกระตุ้น จูงใจ เปิดโอกาสให้การสนับสนุนให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่ พนักงานในหน่วยงานก็จะมีขวัญและกำลังใจในการที่จะคิดค้นหรือพยายามหาวิธีการในการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม ซึ่งย่อมส่งผลดีต่อองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้าได้เท่าเทียมองค์กรอื่นด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนิสัย 7 ประการและรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามารามธิบดี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ

3. เพื่อสร้างสมการทำนายรูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบปรับตัวและแบบสร้างใหม่ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติโดยลักษณะนิสัย 7 ประการ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย สังกัดภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 9 งานการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย งานการพยาบาลอายุรศาสตร์ งานการพยาบาลศัลยศาสตร์ งานการพยาบาลกุมารศาสตร์ งานการพยาบาลสูติ – นรีเวชวิทยา งานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต งานการพยาบาล หู ตา คอ จมูก งานการพยาบาลห้องผ่าตัดและงานการพยาบาลศูนย์การแพทย์สิริกิติ์จำนวนประชากรทั้งสิ้น 963 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane: 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ผลจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 283 คน และเพื่อป้องกันการสูญหายของกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 315 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละงานการพยาบาลด้วยวิธีการสุ่มตามชั้น (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการแบบสัดส่วน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ

2.1 ลักษณะนิสัย 7 ประการของ สตีเฟน โควี (Stephen Covey) ประกอบด้วยนิสัยดังต่อไปนี้

2.1.1 ทำงานเชิงรุก (Be proactive)

2.1.2 มีเป้าหมายและแผนงานก่อนเริ่มลงมือทำ (Being with the end in mind)

2.1.3 ทำสิ่งที่สำคัญอันดับแรกก่อน (Put first things first)

2.1.4 คิดแบบชนะ- ชนะ (Think win win)

2.1.5 พยายามเข้าใจผู้อื่นก่อนจะ让自己被别人理解 (Seek first to understand then to be understood)

2.1.6 ทำงานอย่างสร้างสรรค์เพิ่มพูน (Synergize)

2.1.7 ลับคมเลื่อย (Sharpen the saw)

2.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ตามแนวคิดทฤษฎีของแบส (Bass, 1985) ซึ่งจำแนกพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

2.2.1 อิทธิพลด้านอุดมการณ์หรือการสร้างบารมี (Idealized influence or Charisma leadership)

2.2.2 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration)

2.2.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation)

2.2.4 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation)

2.3 รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ ตามทฤษฎี The Adaption Innovation Theory ของไมเคิล เจ เคอร์ตัน (Michael J. Kirton, 1980) ซึ่งแบ่งรูปแบบความคิดสร้างสรรค์

2.3.1 ความคิดสร้างสรรค์แบบปรับตัว (Adaptive style)

2.3.2 ความคิดสร้างสรรค์แบบสร้างใหม่ (Innovative style)

3. การวัดลักษณะนิสัย 7 ประการของพยาบาลประจำการและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานต่อรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี ใช้แบบทดสอบดังนี้

3.1 แบบทดสอบลักษณะนิสัย 7 ประการของ รศ. สิริอร วิชชาวุธ ซึ่งสร้างขึ้นมาจากทฤษฎีลักษณะนิสัย 7 ประการของ สตีเฟน โควี (Stephen Covey) โดยคำตอบเป็นแบบ 5 ตัวเลือกแบบลิเกิร์ตสเกล

3.2 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานของ รศ. สิริอร วิชชาวุธและคุณชนะรัฐ เพ็ญสุภา ซึ่งสร้างขึ้นโดยพัฒนาจากแนวคิดของแบส (Bass, 1985) คำตอบเป็นแบบ 5 ตัวเลือกแบบลิเกิร์ตสเกล มีค่าความเชื่อมั่น .976

3.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ของคุณ อรพินท์ ออศิริชัยเวทย์ ซึ่งสร้างขึ้นโดยพัฒนาจากทฤษฎี The Adaption Innovation Theory (A- I Theory) ของไมเคิล เจ เคอร์ตัน เคอร์ตัน (Michael J. Kirton) และ The Kirton Adaption – Innovation Inventory (KAI) มีค่าความเชื่อมั่น 0.733

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของลักษณะนิสัย 7 ประการและรูปแบบของความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี

2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามารามธิบดี
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์การในการวางแผนการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การสามารถปรับปรุงการบริหาร และพิจารณาเกี่ยวกับบุคลิกนิสัยและรูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำของหัวหน้างาน
5. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้นำในองค์การได้พัฒนาตนเองในการเป็นผู้นำที่กระตุ้นให้พนักงานในองค์การมีความคิดสร้างสรรค์

นียมตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะนิสัย 7 ประการของ สตีเฟน โควี (Stephen Covey) ซึ่งเสนอว่าบุคคลที่มีประสิทธิผลต้องมีนิสัย 7 ประการ คือ
 - 1.1 ทำงานเชิงรุก (Be proactive) ประกอบด้วยพฤติกรรมริเริ่มทำกิจกรรมต่างๆ โดยไม่ต้องคอยให้ผู้อื่นมาบอกหรือสั่งให้ทำ กระตือรือร้นที่จะลงมือทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และกระตุ้นเร้าให้ผู้อื่นร่วมลงมือทำด้วย
 - 1.2 มีเป้าหมายและแผนงานก่อนเริ่มลงมือทำ (Being with the end in mind) ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีการกำหนดเป้าหมายก่อนลงมือทำว่าจะทำอะไร ที่ไหน อย่างไร
 - 1.3 ทำสิ่งที่สำคัญอันดับแรกก่อน (Put first things first) เป็นลักษณะนิสัย ที่มีการจัดประเภทและลำดับการทำงานว่างานใดมีความสำคัญ งานใดมีความเร่งด่วน หรืองานใดมีความสำคัญแต่ไม่จำเป็นต้องเร่งด่วน การลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะทำนั้น ต้องอยู่บนรากฐานของหลักความถูกต้องไม่ใช่การทำงานเพราะถูกบีบบังคับหรือถูกเร่งให้ทำด้วยเหตุฉุกเฉิน
 - 1.4 คิดแบบชนะ-ชนะ (Think win win) แนวคิดแบบชนะ/ชนะ มีความคิดที่แสวงหาผลประโยชน์สูงสุดที่เห็นพ้องต้องกันและยอมรับในผลลัพธ์ด้วยความเต็มใจของทั้งสองฝ่าย พยายามประสานประโยชน์ของทุกฝ่ายจนเป็นที่พอใจ เปิดใจรับฟัง เปิดอกพูดคุยปัญหาอย่างเปิดเผยจริงใจ
 - 1.5 พยายามเข้าใจผู้อื่นก่อนจะให้ผู้อื่นเข้าใจตน (Seek first to understand then to be understood) มีพฤติกรรมที่เปิดใจรับฟังปัญหาของผู้อื่นด้วยความเต็มใจและถามเพื่อความกระจ่างว่าผู้อื่นต้องการอะไร หรือรู้สึกอย่างไร ก่อนที่จะพยายามพูดให้ผู้อื่นเข้าใจตน

1.6 ทำงานอย่างสร้างสรรค์เพิ่มพูน (Synergize) เป็นลักษณะนิสัยที่พยายามชักจูงให้ผู้อื่นเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา มีการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลของทุกฝ่าย ตัดสินใจเลือกทางเลือกใหม่ที่ดีกว่าได้ผลมากกว่าทางเลือกเดิม เป็นทางเลือกที่ไม่เคยมีมาก่อนและได้ประโยชน์มากกว่าเดิม

1.7 ลับคมเลื่อย (Sharpen the saw) คือ การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ตนเองอยู่เสมอ ใน 4 ด้าน คือด้านร่างกาย ด้านสังคมและอารมณ์ ด้านปัญญาและด้านแรงบันดาลใจ เพื่อพัฒนาสมรรถภาพในการสร้างผลงานอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ตามแนวคิดทฤษฎีของเบส (Bass, 1985) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) เป็นผู้นำที่พยายามชักจูง กระตุ้นเร้าและชี้แนะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงความเชื่อและอารมณ์ อารมณ์และปรารถนาที่จะทำงานเพื่องานและส่วนรวม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

2.1 อิทธิพลด้านอุดมการณ์หรือการสร้างบารมี (Idealized influence or Charisma leadership) คือ ผู้นำที่มีบุคลิกลักษณะบางอย่างที่ทำให้ผู้ตามรู้สึกสนใจ ศรัทธา ให้ความเคารพประทับใจ มีความนิยมชมชอบและเกิดการคล้อยตาม

2.2 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) คือ พฤติกรรมของผู้นำที่เข้าใจถึงจุดเด่น จุดด้อย ความสนใจของผู้ตามและมีการมอบหมายงานให้ตามความสนใจ ความรู้ความสามารถของผู้ตาม ผู้นำจะคอยกระตุ้นให้กำลังใจและสอนแนะนำให้แก่ผู้ตาม

2.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) คือ พฤติกรรมของผู้นำที่กระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหาอย่างมีอิสระ ผู้นำจะมองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย ให้การสนับสนุนผู้ตามในการทดลองวิธีการใหม่ๆ หรือริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ให้กับองค์กร

2.4 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) คือ ผู้นำที่ใช้คำพูดและการกระทำที่ให้กำลังใจ ปลอบใจ กระตุ้นให้ผู้ตามมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ

3. รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ ตามทฤษฎี The Adaption Innovation Theory ของ ไมเคิล เจ เคอร์ตัน (Michael J. Kirton) ซึ่งแบ่งรูปแบบความคิดสร้างสรรค์

3.1 ความคิดสร้างสรรค์แบบปรับตัว (Adaptive style) คือ บุคคลที่เน้นการทำสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้น (Do thing better) แก้ปัญหาด้วยข้อมูลเดิมที่มีอยู่ เน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในบางครั้งอาจยอมตามความเห็นของกลุ่ม

3.2 ความคิดสร้างสรรค์แบบสร้างใหม่ (Innovative style) คือ บุคคลที่มีลักษณะเน้นการสร้างสรรคสิ่งใหม่ที่แตกต่าง (Do thing differently) ทำทหายกฎเกณฑ์และกรอบแนวคิดเดิมเป็นตัวของตัวเอง ในบางครั้งยอมขัดแย้งกับกลุ่มเพื่อทำตามความคิดเห็นของตนเอง

กรอบแนวความคิดการวิจัย

