

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาศึกษาได้ศึกษาดาร เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอเนื้อหาในหัวข้อต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป

- ความหมายภาวะผู้นำ
- ทฤษฎีภาวะผู้นำ
- ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป
- องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

แนวคิดสมรรถนะ

- ความหมายสมรรถนะ
- ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ
- สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ

แนวคิดสมรรถนะภาวะผู้นำของเบนนิส

สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพะเยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป

ภาวะผู้นำ ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพยาบาล เนื่องจากพยาบาลทุกคนคือผู้นำผู้ป่วยและครอบครัว ซึ่งจะต้องมีความรู้ มีความชำนาญ พยาบาลจะเป็นผู้ชี้แนะ ให้การสนับสนุน และพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย (Miracle, 2002) ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในการที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทักษะภาวะผู้นำในการพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สร้างการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ พัฒนาวิธีการซึ่งเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร และมีนวัตกรรมใหม่ๆส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Cullen, 1999)

ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้บุคคลหรือสมาชิกในองค์กรปฏิบัติตามความต้องการของผู้นำ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ (ทองใบ สุทธาริ, 2544) ส่วน ศิริพร พูนชัย (2547) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่หยุดนิ่งของผู้นำ ผู้ตาม และสถานการณ์ ที่มีความเกี่ยวเนื่องและมีอิทธิพลต่อกัน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ภาวะผู้นำ หมายถึง ศิลปะ หรือความสามารถของบุคคลในการที่จะจูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่างๆ โดยใช้กระบวนการสื่อความหมายติดต่อกันและกัน ให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งการดำเนินการอาจเป็นไปในทางที่ดีหรือร้ายก็ได้ (กิติ ตยัคคานนท์, 2543)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคือ ศิลปะ หรือกระบวนการในการส่งเสริม หรือกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีภาวะผู้นำ (leadership theories)

ในอดีตมนุษยศาสตร์มีความเชื่อว่า การเป็นผู้นำ เป็นเรื่องของความสามารถที่เกิดขึ้นเฉพาะตระกูลหรือเฉพาะบุคคล บุคลิกและลักษณะของการเป็นผู้นำ เป็นสิ่งที่มีมาแต่กำเนิด และเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัว สามารถถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ ผู้ที่เกิดในตระกูลของผู้นำ ย่อมจะต้องมีลักษณะผู้นำด้วย แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย มีการศึกษาและรวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยแบ่งตามระยะการพัฒนาดังนี้ (ศิริพร พูนชัย, 2547)

1. ทฤษฎีคุณลักษณะ (trait theories) ทฤษฎีคุณลักษณะจะอธิบายคุณลักษณะต่างๆ ของผู้นำที่ประสบผลสำเร็จ คุณลักษณะผู้นำที่ดีจะต้องมีความเฉลียวฉลาด มีบุคลิกภาพซึ่งแสดงถึงการเป็นผู้นำ และต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ
2. ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม (behavior theories) แนวคิดหลักของทฤษฎีนี้คือให้มองในสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติ มากกว่าใครคือผู้นำ และชี้ให้เห็นว่าทั้งผู้นำและผู้ตามต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน
3. ทฤษฎีสถานการณ์ (situational or contingency leadership theories) เป็นทฤษฎีที่นำปัจจัยสิ่งแวดล้อมของผู้นำมาพิจารณาว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้บริหาร ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
4. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงบารมี (charismatic leadership theories) ภาวะผู้นำเชิงบารมีเป็นผลมาจากกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม

5. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformational leadership theories) จากการศึกษพบว่าทุกทฤษฎีมีความสอดคล้องกันคือภาวะผู้นำจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เพื่อความสำเร็จขององค์กรและจากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปจึงถือได้ว่าเป็นความเหมาะสม และสอดคล้องกับยุคปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมาก ที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ผู้ศึกษาจึงเลือกที่จะศึกษาสมรรถนะภาวะผู้นำโดยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป

ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership)

ปัจจุบันการพัฒนาภาวะผู้นำจะมุ่งเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป เนื่องจากภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป เป็นทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างสมรรถนะภาวะผู้นำ เนื่องจากผู้นำจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อความสำเร็จในองค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศ โดยที่ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป เป็นกระบวนทัศน์ (paradigm) ของภาวะผู้นำที่มีความเหมือนกับผู้นำเชิงบริหาร แต่ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป เป็นกระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามมีเป้าหมายเดียวกัน มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยเฉพาะการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ (เรมวอล นันท์สุภวัฒน์, 2542) ผู้นำเชิงปฏิรูปจะมีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และวัฒนธรรมขององค์กรไปพร้อมๆ กับการส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านผลการปฏิบัติงาน (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2545)

แนวคิดภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปผู้ที่ทำการศึกษาเป็นคนแรกคือ เบิร์นส์ (Burns, 1978) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของผู้นำและผู้ตามว่า เป็นกระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามมีเป้าหมายเดียวกัน โดยมีลักษณะภาวะผู้นำ 2 แบบ คือ 1) ภาวะผู้นำเชิงเป้าหมาย (transactional leadership) เป็นผู้นำที่ใช้หลักความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม โดยมุ่งสู่เป้าหมาย มุ่งชี้แนะ หรือจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้นำในลักษณะนี้จะไม่มีกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมร่วมกัน 2) ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformational leadership) เป็นผู้นำที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ตาม และให้การสนับสนุนผู้ตาม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และสามารถเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ตามด้วยวิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้น เพื่อนำมาสู่การเปลี่ยนแปลง เบิร์นส์ (Burns, 1978) เชื่อว่าผู้นำควรแสดงภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป มากกว่าภาวะผู้นำเชิงเป้าหมาย เพราะสามารถจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดหวัง ต่อมาในกลางศตวรรษ 1980s เบสส์ (Bass, 1985) ได้ขยายแนวคิดภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ของเบิร์นส์ (Burns, 1978) โดยมุ่งเน้นความสำคัญของความต้องการของผู้ตามมากกว่าผู้นำ และเพิ่มสำคัญขององค์ประกอบทางอารมณ์ และผู้นำเชิงบริหาร ซึ่งพบว่า ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ เคารพนับถือผู้นำ ทำให้ผู้นำสามารถจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดหวัง

ไว้ โดย 1) ยกระดับการรับรู้ของผู้ตามถึงความสำคัญ และคุณค่าของเป้าหมาย ตลอดจนสามารถมองเห็นแนวทางที่จะทำให้สำเร็จได้ 2) ทำให้ผู้ตามมองเห็นความสำคัญของผลประโยชน์ของทีม หรือองค์การมากกว่าตนเอง 3) ขยายกรอบของความต้องการของผู้ตามให้กว้างขึ้น พฤติกรรมของผู้นำเชิงปฏิรูปตามแนวคิดของเบสส์ (Bass, 1985) มีดังต่อไปนี้ 1.) ผู้นำเชิงบริวาร (charisma leader or idealized influence) จะเป็นผู้นำที่มีบทบาทที่เข้มแข็งสำหรับผู้ตาม ผู้นำมักจะมีการปฏิบัติด้วยมาตรฐานด้านคุณธรรม และจริยธรรมที่สูงมาก และสามารถทำในสิ่งที่ถูกต้อง ทำให้เป็นที่เคารพนับถือของผู้ตาม เกิดความไว้วางใจ ปฏิบัติตามคำสั่งโดยไม่มีคำถาม แก่นแท้ของภาวะผู้นำเชิงบริวาร คือ ผู้ที่มีความสามารถพิเศษ ในการจูงใจให้ผู้ตามมองเห็นความสำคัญของวิสัยทัศน์ และพันธกิจ 2.) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) จะเป็นผู้นำที่มีการติดต่อสื่อสารเกินความคาดหวังของผู้ตาม โดยจูงใจให้ผู้ตามเกิดความยึดมั่นผูกพัน และมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์การ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกนั้น อาจเป็นคำพูด ท่าทาง และเชาวน์อารมณ์ 3.) การกระตุ้นให้ใช้สติปัญญา (intellectual stimulation) คือผู้นำที่กระตุ้นให้ผู้ตามมีความคิดสร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรมใหม่ โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการกระตุ้นให้ผู้ตามค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาในองค์การ 4.) การคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล (individualized consideration) เป็นความสามารถของผู้นำ ที่จะทราบถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ตามแต่ละบุคคล ผู้นำจะเป็นผู้ชี้แนะ และเป็นที่ปรึกษา เพื่อให้ผู้ตามประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการมอบหมายงาน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ตามเกิดการเรียนรู้

นอกจากนี้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปตามแนวคิดของคูซส์ และโพสเนอร์ (Kouzes & Posner, 1995) ได้แนวคิดมาจากการศึกษาประสบการณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จจากการแสดงภาวะผู้นำที่สามารถเป็นแบบอย่าง 5 ด้าน คือ 1.) การสร้างกระบวนการแบบท้าทาย (challenging the process) 2.) การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน (inspiring a shared vision) 3.) การทำให้ผู้อื่นได้แสดงความสามารถ (enabling others act) 4.) การเป็นแบบอย่าง (modeling the way) 5.) การเสริมสร้างกำลังใจ (encouraging the heart)

และภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปตามแนวคิดของยูกัล (Yukl, 1998) เป็นกระบวนการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การและการเสริมสร้างพลังอำนาจให้ผู้ตาม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยผู้นำจะต้องปฏิบัติดังนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ให้มีความชัดเจนทั้งความหมายและความน่าสนใจ 2) อธิบายวิธีการที่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ 3) มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และมองโลกในแง่ดี 4) แสดงความเชื่อมั่นในผู้ตาม 5) สร้างโอกาสให้ประสบความสำเร็จตั้งแต่ระยะเริ่มแรก 6) ร่วมยินดีและฉลองความสำเร็จ 7) ใช้ท่าทางการกระทำเชิงสัญลักษณ์เพื่อเน้นค่านิยมสำคัญ 8) เป็นแบบอย่างที่ดี 9) เสริมสร้างพลังอำนาจให้ผู้ตาม

ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปตามแนวคิดของเบนนิส (Bennis, 2003) ผู้นำจะต้องรู้จักตนเอง มีวิสัยทัศน์ และสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ไปสู่ผู้อื่นได้ดี สร้างความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยตระหนักถึงศักยภาพภาวะผู้นำของตนเอง

จากภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปที่กล่าวมาทั้งหมด มีความสอดคล้องกันคือ ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปจะมีพฤติกรรมภาวะผู้นำที่ควรแสดงคือการมีวิสัยทัศน์ การทำให้ผู้อื่นเพิ่มความสามารถ การเป็นแบบอย่าง การมีองค์ประกอบทางอารมณ์ และการเสริมสร้างกำลังใจ ได้มีผู้ศึกษาหลายคนได้นำแนวคิดของภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปมาทำการศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

เมทีนี จิตรอ่อนน้อม (2542) ทำการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีนครเชียงใหม่โดยใช้กรอบแนวคิดของคูซส์ และโพสเนอร์ (Kouzes & Posner) กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 70 คน และพยาบาลประจำการ 258 คน พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาวะผู้นำของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนพยาบาลประจำการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมในระดับปานกลาง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ

และจิระพร แคนเขตต์ (2543) ทำการศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและผลผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 ใช้กรอบแนวคิดของคูซส์ และโพสเนอร์ (Kouzes & Posner) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 253 คน พบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลผลิตภาพในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมและผลผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง

ส่วนเรมวณ นันทสุภวัฒน์, รวีวัลย์ วงศ์สื่อเกียรติ, บุญพิชชา จิตต์ภักดี และ เพชรสุณีย์ ทั้งเจริญกุล (2545) ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน ผลผลิตภาพในงาน และการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ใช้กรอบแนวคิดของคูซส์ และโพสเนอร์ (Kouzes & Posner) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 1,090 คน พบว่า ความพึงพอใจในงาน ผลผลิตภาพในงาน และการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตั้งแต่ระดับปานกลางถึงระดับต่ำ

นอกจากนี้กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง (2539) ศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนเขต 6 ใช้กรอบแนวคิดของเบสส์ (Bass) กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล จำนวน 36 คน และพยาบาลประจำการ จำนวน 170 คน พบว่าหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปของตนเองสูงกว่าเชิงเป้าหมาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำของตนเองทั้งเชิงปฏิรูปและเชิงเป้าหมายสูงกว่าพยาบาลประจำการ

ส่วนอรรถ นนทเกท (2542) ศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนภาคใต้ ใช้กรอบแนวคิดของเบสส์ (Bass) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 369 คน พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปสูงกว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมาย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กร การมีปฏิสัมพันธ์ และสถานภาพของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง

จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของหัวหน้าหอผู้ป่วยจากผลการศึกษาที่กล่าวมา ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผลผลิตงาน และการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการทั้งในระดับสูง และระดับปานกลาง ซึ่งการสร้างแบบวัดจะเป็นการประเมินพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหาร แต่เบนนิส (Bennis, 2003) ได้เพิ่มสมรรถนะของความคิดรวบยอด และการคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งในยุคปัจจุบันจะต้องมีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร และมีการเชื่อมโยงความคิดในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยมีการสร้างแบบวัดเพื่อประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำที่สามารถประเมินได้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของเบนนิส

องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ รวมทั้งบุคลิกลักษณะของคนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำ ในการนำมาบูรณาการให้เกิดเป็นสมรรถนะภาวะผู้นำ ซึ่งองค์ประกอบของภาวะผู้นำนี้มีผู้ศึกษาหลายแนวคิด เช่น โบเวอร์ (Bower, 2000) กล่าวว่าพยาบาลวิชาชีพทุกคน จะต้องมีความรู้ทุกเวลาที่เกิดจากการพัฒนาทัศนคติ การจูงใจ และทักษะ ประกอบด้วย 12 หลักการคือ 1.) การรู้จักตนเอง 2.) มองถึงอนาคต 3.) มีวิสัยทัศน์ 4.) สร้างการทำงานเป็นทีม 5.) จัดการกับความเสี่ยง 6.) ตระหนักถึง

เวลาในการปฏิบัติงาน 7.) มองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงคือโอกาส 8.) มองการณ์ไกล 9.) มีประสิทธิผลในการสื่อสาร 10.) เป็นพยาบาลที่เลี้ยง 11.) ปลอ่ยให้อึดผ่านไ 12.) เก็บความลับ

ส่วนแนวคิดของ ฟิตซ์แพททริก (Fitzpatrick, 2002) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ จะทำให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงาน และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ป่วย และผู้ร่วมงาน พยาบาลในยุคปัจจุบัน มักจะมีคำถามว่าทำอะไรให้การบริการดีขึ้น และใช้ทรัพยากรเพียงเล็กน้อย เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด ซึ่งสมรรถนะภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลจะต้องใช้ทั้งความสามารถและทักษะ ประกอบด้วย 1.) มีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2.) มีความสามารถในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้ 3.) มีจริยธรรมในการทำงาน 4.) มองการณ์ไกล 5.) มีความยืดหยุ่น 6.) มีการรับรู้ได้เร็วต่อสิ่งกระตุ้น 7.) ปฏิบัติการดูแลด้วยความเอื้ออาทร ปัจจัยที่จะทำให้สมรรถนะภาวะผู้นำเกิดประสิทธิผลคือ การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานตามความต้องการของผู้ร่วมงานมากกว่าวิธีการ บรรยากาศที่ดีและการสื่อสารแบบเปิด จะนำมาซึ่งสิ่งที่ดีที่สุด ก่อให้เกิดความยึดมั่นของบุคคลต่อเป้าหมาย กระตุ้นผู้ร่วมงานให้เกิดความคิด และรับฟังวัตถุประสงค์ในการทำงานของพวกเขา จัดทำมาตรฐาน สนับสนุนการสร้างเอกลักษณ์วิชาชีพ และความไว้วางใจ

และสมาคมพยาบาลอเมริกัน และพยาบาลหน่วยไตในปี 2004 (American Nurses Association & American Nephrology Nurses Association cited in Ulrich, 2004) ได้กำหนดภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่พยาบาลวิชาชีพทุกคนต้องปฏิบัติ ประกอบด้วย 1.) ประสานงานในทีม ทั้งเป็นผู้ร่วมทีมและผู้สร้างทีม 2.) ปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ และคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เข้มแข็ง ทั้งในท้องถิ่น มลรัฐ ระดับชาติ หรือนานาชาติ 3.) แสดงความสามารถในการแสดงวิสัยทัศน์ เป้าหมายได้ชัดเจน วางแผนการปฏิบัติงาน และวัดความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงาน 4.) แสดงให้เห็นความยึดมั่นในการที่จะมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งตนเองและผู้อื่น 5.) สอนผู้อื่นให้ประสบผลสำเร็จ โดยเป็นพยาบาลที่เลี้ยง และกลยุทธ์อื่น 6.) มีความคิดสร้างสรรค์ และยืดหยุ่น 7.) แสดงถึงพลัง ความตื่นตัว และความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมีคุณภาพ 8.) ยอมรับความผิดพลาดของตนเองและผู้อื่น มีการประเมินความเสี่ยง 9.) สร้างแรงบันดาลใจให้คนในองค์กรเห็นว่าความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด 10.) เป็นผู้ประสานงานโดยตรงระหว่างหน่วยงาน รวมถึงบุคลากรผู้มิใช่ประกอบวิชาชีพหรือไม่ ที่ได้รับมอบหมายงาน 11.) แสดงบทบาทของการมีส่วนร่วม ในคณะกรรมการสภา และทีมผู้บริหาร 12.) ส่งเสริมความก้าวหน้าของวิชาชีพ โดยมีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ 13.) มีการตัดสินใจที่นำมาซึ่งการพัฒนาการดูแลผู้ป่วย การให้บริการด้านสุขภาพ และนโยบาย 14.) ส่งเสริมการให้ข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของวิชาชีพ โดยการเขียน ตีพิมพ์ และนำเสนอผลงาน 15.) ออกแบบนวัตกรรมที่มีผลต่อการ

เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ 16.) ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลของทีมสหสาขาวิชาชีพ หรือระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพ

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำที่หลากหลาย บางแนวคิดมุ่งเน้นพฤติกรรมภาวะผู้นำที่แสดงออก บางแนวคิดมุ่งเน้นทักษะที่ต้องมี แต่ในแต่ละแนวคิดมีความสอดคล้องกันคือไม่ว่าจะแสดงออกในพฤติกรรมหรือทักษะ สิ่งที่ผู้นำควรมีคือการมีวิสัยทัศน์ มีทักษะด้านการบริหารจัดการองค์การ และมีทักษะด้านการสื่อสาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์การ และก้าวทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคม และสิ่งแวดล้อม

แนวคิดสมรรถนะ

สมรรถนะ (competency) เป็นคำที่ได้ยินบ่อยในยุคปัจจุบัน หลายองค์การมองเห็นความสำคัญของการนำสมรรถนะมาใช้ในการดำเนินงาน โดยมีการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลที่เรียกว่า การบริหารบุคคลที่เน้นสมรรถนะ กล่าวคือ มีการคัดเลือกบุคคล ประเมินผลงาน การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และการพัฒนาบุคคล โดยประเมินจากสมรรถนะ นอกจากนี้ สมรรถนะยังเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้ตัวชี้วัดหลักของผลงานบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างสมบูรณ์

ความหมายสมรรถนะ

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) มุลฮอลแลนด์ และไรท์ (Mulholland, 1994 & Wright, 1998 cited in Robbins, Bradley, Spicer, & Mecklenburg, 2001) กล่าวว่า สมรรถนะ เป็นมาตรฐานต่ำสุดที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วน รอบบินส์, แบริดเจย์, สไปเซอร์ และเมคเคิลเบิร์ก (Robbins, Bradley, Spicer, & Mecklenburg, 2001) กล่าวว่า สมรรถนะ เป็นความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ที่เกิดจากความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม สมรรถนะหมายถึง “ดาวเด่น” ที่สามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าปกติ หรือมากกว่ามาตรฐานต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Goldstein, 1995 cited in Robbins, Bradley, Spicer & Mecklenburg, 2001) นอกจากนี้ กรองไดอุนฮุต (2548) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะที่ต้องการให้เป็น โดยค้นหาผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น และเน้นที่ตัวบุคคล ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ เป็นความสามารถเฉพาะ

บุคคล ที่สามารถแสดงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากการใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

สมรรถนะ นอกจากจะเป็นพฤติกรรมการแสดงออก ที่เป็นผลมาจาก 1) ความรู้ 2) ทักษะ/ความสามารถ 3) ทศนคติ แล้วยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อสมรรถนะ ไม่พบการศึกษาในกรอบแนวคิดสมรรถนะภาวะผู้นำของเบนนิสโดยตรง แต่พบปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะโดยทั่วไป ได้แก่

1. อายุ จากการศึกษาของนารี แซ่อึ้ง (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยา อินกลิ่นพันธุ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐาน ความรู้สึกมีพลังอำนาจในงาน ความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานกับการรับรู้สมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชยันต พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และสอดคล้องกับการศึกษาของเดือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากผลงานวิจัยจะเห็นได้ว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีอายุมากขึ้นจะมีสมรรถนะสูงขึ้น

2. ระดับการศึกษา จากการศึกษาของ นิตยา อินกลิ่นพันธุ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐาน ความรู้สึกมีพลังอำนาจในงาน ความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานกับการรับรู้สมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชยันต พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ สอดคล้องกับการศึกษาของเดือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากผลงานวิจัยจะเห็นได้ว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีสมรรถนะที่สูงขึ้นด้วย

3. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ประสบการณ์ จะมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความรู้ มีความเข้าใจในสถานการณ์ต่างๆ เพิ่มขึ้น กล้าที่จะเผชิญกับปัญหา และสามารถคิดวิเคราะห์ พิจารณาเหตุผลอย่างรอบคอบ ทำให้สามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว การมีประสบการณ์จะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2525) ดังที่เบนเนอร์ (Benner, 1984) ได้แบ่ง

ระดับความสามารถของบุคคลตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับคือ 1.) ระดับเริ่มต้นใหม่ (novice) คือพยาบาลจบใหม่ que เริ่มปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาล 2.) ระดับก้าวหน้าระดับต้น (advanced beginner) คือ ผู้ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานมา 1-2 ปี 3.) ระดับผู้มีความสามารถ (competent) คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมา 2-3 ปี 4.) ระดับผู้ชำนาญการ (proficient) คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมา 3-5 ปี 5.) ระดับผู้เชี่ยวชาญ (expert) คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ซึ่งเบนเนอร์ได้กล่าวว่า ระดับความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นเวลานาน 2-3 ปี สามารถกำหนดเป้าหมายวางแผนการพยาบาล วิเคราะห์ปัญหา สามารถคาดการณ์ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น

จากการศึกษาของ นารี แซ่ฮึง (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของนิตยา อินกลิ่นพันธุ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐาน ความรู้สึกรักปลั่งอำนาจในงาน ความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานกับการรับรู้สมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชัยนาท พบว่าประสบการณ์ในวิชาชีพการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และสอดคล้องกับการศึกษาของเดือนใจ พัทธวิวัฒน์ชัย (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีประสบการณ์การทำงานมากขึ้นจะทำให้สมรรถนะสูงขึ้นด้วย

4. การได้รับการอบรม การอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเมื่อบุคคลได้รับคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว มิได้หมายความว่า บุคคลนั้นมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมทุกอย่างในการปฏิบัติงาน ถึงแม้จะมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว ก็มิได้หมายความว่า บุคคลนั้นจะมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานต่อไปในอนาคตได้อย่างเหมาะสมด้วย เนื่องจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ หรือมีประสบการณ์มาทักงานที่ต้องทำต่อไปอาจจะแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายในการที่จะให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ เพื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รัชนี้ สุจิจันทร์รัตน์, 2546)

จากการศึกษาของ สมลักษณ์ สุวรรณมาลี (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยการทำงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

พระปกเกล้าจังหวัดจันทบุรี พบว่า การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ แตกต่างกับการศึกษาของเดือนใจ พิทยาวัฒนชัย (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า การได้รับการอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เนื่องจากเรื่องที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการอบรม อาจไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของตนได้ และมีข้อจำกัดในการพิจารณาส่งบุคคลเข้าอบรม ทำให้พยาบาลวิชาชีพในแต่ละหน่วยงานไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้ทุกเรื่องและทุกคน และเป็นการศึกษาถึงการได้รับการอบรมเพิ่มเติมในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ระยะเวลาอาจจะสั้น จึงยังไม่สามารถพัฒนาสมรรถนะให้เพิ่มขึ้นได้ จากผลงานวิจัยจะเห็นได้ว่าเมื่อได้รับการอบรมเพิ่มเติมจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้น แต่ถ้ามมีการอบรมในเรื่องที่ไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติจะไม่มีผลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ

สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ

สมรรถนะภาวะผู้นำ หมายถึง ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน รวมถึงการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และวิธีการทำงาน ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ส่วนเบนนิส (Bennis, 1999) กล่าวว่า สมรรถนะภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถส่วนบุคคลเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ซึ่งมีความตระหนักรู้ในตนเอง มีวิสัยทัศน์ มีการสื่อสารที่ดี สร้างความไว้วางใจแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากความรู้ โดยมีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ ทักษะ คือสิ่งที่ผู้นำสามารถกระทำได้ดี มีการฝึกฝน เพื่อเสริมสร้างให้มีสมรรถนะภาวะผู้นำ และทัศนคติ คือค่านิยม และคุณลักษณะของภาวะผู้นำที่ควรปฏิบัติ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในที่นี้ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายว่า สมรรถนะภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการเชิงพฤติกรรม ที่มาจากการบูรณาการความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพนั้น สภาการพยาบาลแห่งประเทศไทยได้กำหนดสมรรถนะภาวะผู้นำไว้ 8 ด้านคือ 1.) มีวิสัยทัศน์ สามารถวางแผนแก้ปัญหาและตัดสินใจ 2.) รับผิดชอบงานในหน้าที่ 3.) วางแผนและจัดการทรัพยากรและเวลา 4.) เจรจาต่อรองเพื่อรักษาประโยชน์ของผู้ใช้บริการและงานที่รับผิดชอบ 5.) ประสานงานกับผู้ร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.) พัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง 7.) จัดการให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการ และ 8.) ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมหรือลูกทีม (สภากาชาดไทย, ม.ป.ป.) นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้มีการนำสมรรถนะมาใช้สำหรับเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น โดยกำหนดให้มีสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 20 สมรรถนะ โดยที่สมรรถนะประจำกลุ่มงานจะสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในสมรรถนะประจำกลุ่มงานมีสมรรถนะที่มีความคล้ายคลึงกับสมรรถนะภาวะผู้นำของเบนนิส คือ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม ความเข้าใจผู้อื่น วิสัยทัศน์ การควบคุมตนเอง การให้อำนาจแก่ผู้อื่น และสภาวะผู้นำ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ที่ยังไม่ได้แยกสมรรถนะเฉพาะสภาวะภาวะผู้นำออกมา แต่เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีสมรรถนะภาวะผู้นำแล้วจะส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ คอนติโน (Contino, 2004) กล่าวว่า สมรรถนะภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล จะต้อง มีทักษะ และความสามารถของภาวะผู้นำ 4 ด้านคือ 1.) ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์การ (organizational management) เป็นการบริหารเวลา และจัดลำดับความสำคัญของงาน การจัดการข้อมูลข่าวสาร การทำงานเป็นทีม การเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง การปรับปรุงการปฏิบัติงาน การจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครื่องมือ และอุปกรณ์ และเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน 2.) ทักษะด้านการสื่อสาร (communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การ สร้างความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ด้วยวาจา และการแสดงออก ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ 3.) ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และวางแผนกลยุทธ์ (data/operations analysis and strategic planning) โดยการใช้ข้อมูลภายในประเมินผลการดำเนินงาน ใช้ทักษะในการคิดเชิงวิพากษ์ และกลยุทธ์ในการตัดสินใจที่มีประสิทธิผล ประเมินและคาดการณ์ถึงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถป้องกันการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เป็นที่คาดหวังขององค์การ 4.) ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และมีวิสัยทัศน์ (creation/visionary) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานร่วมสร้างวิสัยทัศน์ สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ สร้างผลงานที่มีคุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ลดความผิดพลาด และค้นหาวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล

แนวคิดสมรรถนะภาวะผู้นำของเบนนิส

สมรรถนะภาวะผู้นำของเบนนิสได้เริ่มมีมาตั้งแต่ปี 1989 (Bennis, 1989) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งของภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มแรกเบนนิสได้กำหนดสมรรถนะภาวะผู้นำ 4 ด้าน คือ

1. การจัดการความสนใจ (management of attention) เป็นการจัดการความเอาใจใส่อย่างทั่วถึงในกลุ่มของเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่ไม่ใช่เป็นเรื่องเร่งด่วน แต่เป็นความรู้สึกรของการบรรลุผลลัพธ์ เป้าหมาย หรือทิศทาง ผู้นำจะต้องมีความพยายามในการที่จะไปสู่เป้าหมาย หรือผลลัพธ์ขององค์กร
2. การจัดการความตั้งใจ (management of meaning) เป็นการจัดการความมุ่งมั่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยผู้นำจะต้องมีการสื่อสารความหมายของวิสัยทัศน์ ไปสู่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างเป็นทิศทางเดียวกัน
3. การจัดการความไว้วางใจ (management of trust) ความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นทั่วทั้งองค์กร หลักของความไว้วางใจคือ ความสม่ำเสมอ
4. การจัดการตนเอง (management of self) ผู้นำจะต้องมีทักษะของการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าผู้นำขาดสมรรถนะภาวะผู้นำด้านนี้จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี

หลังจากนั้นเบนนิสได้มีการพัฒนาแนวคิดสมรรถนะภาวะผู้นำให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้น เพื่อนำมาวัดสมรรถนะภาวะผู้นำโดยสามารถวัดได้เป็นเชิงปริมาณ โดยปรับเปลี่ยนสมรรถนะภาวะผู้นำ 4 ด้านเดิม เป็น 5 ด้าน คือพัฒนาการจัดการความสนใจและการจัดการความตั้งใจ จะมุ่งเน้นการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนหรือการสร้างวิสัยทัศน์ รวมทั้งการสื่อสารวิสัยทัศน์ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแนวคิดนี้ได้พัฒนาเป็นแรงขับเคลื่อนด้วยความมุ่งมั่น (focused drive) การจัดการความไว้วางใจ จะมุ่งเน้นการสร้าง ความไว้วางใจ / การเพิ่มความสามารถให้ผู้อื่น (building trust / enabling others) ส่วนแนวคิดการบริหารจัดการตนเอง ซึ่งมุ่งเน้นความสามารถในการมองภาพรวม การเชื่อมโยงแนวคิดอย่างเป็นระบบ และการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ได้พัฒนาเป็นความคิดรวบยอด (conceptual thinking) การคิดอย่างเป็นระบบ (systems thinking) และความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) โดยสมรรถนะแต่ละด้านได้กำหนดคำนิยามและพฤติกรรมที่แสดงถึงสมรรถนะในแต่ละด้าน ดังนี้

สมรรถนะที่ 1 แรงขับเคลื่อนด้วยความมุ่งมั่น (focused drive) เป็นสมรรถนะของการมุ่งมั่น เพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย โดยมีความสามารถที่จะชี้แนะความสำคัญของเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์

สามารถถ่ายทอดเนื้อหาที่แท้จริงของเป้าหมาย เพื่อให้ผู้อื่นได้เชื่อมั่นในเป้าหมายเหล่านั้น มีการจัดลำดับความสำคัญของงานเมื่อเผชิญกับข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร หาหนทางที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จ และยอมอุทิศตนเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ มีความพยายาม เสียสละ และปฏิบัติงานต่อไปอย่างไม่ย่อท้อ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยมีความสมดุลระหว่างความมุ่งมั่น (focus) คือ ความสามารถที่จะชี้แนะความสำคัญของเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ และพยายามทุกวิถีทางที่จะไปสู่เป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ และแรงขับเคลื่อน (drive) คือ ความสามารถที่จะพยายาม เสียสละ ในการปฏิบัติงานต่อไปอย่างไม่ย่อท้อเพื่อให้บรรลุผลการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) เป็นสมรรถนะของความเข้าใจ และควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ในการที่จะปลุกฝังความมั่นใจ จูงใจ คลบับนาคใจ และส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลของกลุ่ม สามารถเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง และทราบว่าอารมณ์นั้นจะมีผลกระทบต่อสถานการณ์ สามารถจัดการกับความโกรธของตนเองได้อย่างถูกต้องวิธี คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นก่อนที่จะลงมือดำเนินการใดๆ และปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ โดยมีความสมดุลระหว่าง การรับรู้ (perception) คือ ความสามารถที่จะรับรู้อารมณ์ และความคิดของผู้อื่น โดยใช้ทักษะในการวิเคราะห์อย่างลึกซึ้ง และการบรรลุภาวะทางอารมณ์ (emotional maturity) คือ ความสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ และการเผชิญกับภาวะเครียด ในการที่จะปลุกฝังความมั่นใจ จูงใจ และส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลของกลุ่ม

สมรรถนะที่ 3 การสร้างความไว้วางใจ / การเพิ่มความสามารถให้ผู้อื่น (building trust / enabling others) เป็นสมรรถนะของการให้ความไว้วางใจผู้อื่น และการได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสำเร็จ โดยกระทำในทุกสิ่งที่สัญญาว่าจะกระทำ มีการสร้างเป้าหมายร่วมและกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร มีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เข้าใจวิสัยทัศน์อย่างถ่องแท้ เพื่อจูงใจให้ผู้อื่นช่วยทำให้วิสัยทัศน์นั้นประสบผลสำเร็จ และมีความไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงานให้สำเร็จได้โดยมีความสมดุลระหว่าง ความเชื่อมั่นผูกพัน (commitment) คือ ความสามารถที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจจากผู้อื่น โดยทำให้เกิดความเชื่อมั่นผูกพัน ยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน และหลักการ ด้วยจริยธรรมที่สูงขึ้น และสร้างการมีส่วนร่วมในเป้าหมาย หรือคุณค่าขององค์กร และการเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) คือ ความสามารถที่จะช่วยให้ผู้อื่นได้แสดงความสามารถจนเกิดผลงานในระดับที่สูงขึ้น โดยให้ความไว้วางใจ การมอบหมายงาน การมีส่วนร่วม และเป็นผู้ชี้แนะ

สมรรถนะที่ 4 ความคิดรวบยอด (conceptual thinking) เป็นสมรรถนะของการทำให้พัฒนา และเลือกกลยุทธ์ที่เป็นนวัตกรรมในองค์กร เพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยสามารถแก้ไข

ปัญหาที่ซับซ้อน เปิดรับความคิดใหม่ๆ ของผู้อื่น และพยายามส่งเสริมความคิดเหล่านั้นโดยไม่ใช้กิริยาที่ไม่เหมาะสม มีการสร้างแนวคิดใหม่ๆ โดยการคิดนอกกรอบในแนวทางที่เหมาะสมและเป็นไปได้ และสามารถสร้างแนวคิดใหม่ที่แปลก แตกต่างให้เจริญก้าวหน้าขึ้นกว่าเดิม โดยมีความสมดุลระหว่าง นวัตกรรม (innovation) คือ ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และการให้บริการที่นำไปสู่ความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน และการคิดในภาพรวม (big-picture thinking) คือ ความสามารถในการมองภาพรวม ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ องค์กร และบุคคลที่มีผลต่อหรือได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นั้น

สมรรถนะที่ 5 การคิดอย่างเป็นระบบ (systems thinking) เป็นสมรรถนะของการใช้กระบวนการ เหตุการณ์ และระบบที่มีการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ และชัดเจน มีการพิจารณาทุกผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ ก่อนที่จะเดินหน้าต่อไป มีการผสานกระบวนการต่างๆ ในองค์กร เพื่อรับประกันว่าการนำไปปฏิบัติจะมีความต่อเนื่องและน่าเชื่อถือ แน่ใจว่าแนวความคิดใหม่ได้ถูกบูรณาการเข้ากับวิธีการที่มีอยู่เดิม และรวบรวมแนวคิดต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อสร้างแนวคิดหลักและวิถีทางที่ชัดเจน โดยมีความสมดุลระหว่าง ความมีวินัยทางด้านจิตใจ (mental discipline) คือ ความสามารถที่จะจัดการกับความคลุมเครือ และทางเลือกอื่น ให้กลายเป็นรูปเป็นร่างขึ้น เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และความเข้าใจในกระบวนการ (process orientation) คือ ความสามารถที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม และสร้างผลงานที่ดีขึ้น โดยการออกแบบ นำไปปฏิบัติ และการเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ

การพัฒนาแบบวัดของเบนนิสโดยใช้แนวคิดทั้ง 5 ด้าน เดิมมีข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อเพื่อประเมินตนเองก่อนได้รับการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรของบริษัทเอกชน ต่อมาในปี ค.ศ. 2003 บริษัทลิงเกจ อิง คอมพานี (Linkage Inc.) ร่วมกับเบนนิสได้ดัดแปลงแบบวัดนี้ ให้มีความเหมาะสม จึงปรับข้อคำถามให้เหลือเพียง 45 ข้อ (Bennis, 2003)

จากแนวคิดสมรรถนะภาวะผู้นำทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของเบนนิส (Bennis, 2003) เนื่องจากเป็นแนวคิดของผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และมีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้เบนนิสได้มีการพัฒนาจนเป็นรูปธรรมโดยสร้างแบบวัดที่สามารถนำมาประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำได้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เมื่อพยาบาลวิชาชีพได้มีการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำทั้ง 5 ด้านดังนี้ จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพะเยา

โรงพยาบาลพะเยา เป็นโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 373 เตียง ให้บริการรักษาพยาบาลระดับทุติยภูมิ ลักษณะของผู้ป่วยที่ให้การดูแลคือ ผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยเฉพาะทาง ผู้ป่วยจิตเวช และผู้ป่วยฟื้นฟูสภาพ ทุกประเภท เช่น สูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรมทั่วไป อายุรกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรมกระดูก จักษุ และโสต ศอ นาสิก โดยให้บริการด้านรักษาพยาบาลแบบองค์รวมที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันแก่ผู้ป่วยในจังหวัดพะเยาและจังหวัดใกล้เคียง ในกรณีโรคที่ต้องการการดูแลที่สูงขึ้น และต้องใช้เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย จะมีการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่มีความสามารถมากกว่า โดยมีวิสัยทัศน์คือ โรงพยาบาลพะเยาจะเป็นผู้นำด้านบริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพ ประทับใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ และมีเป้าหมายในการให้บริการ คือ มุ่งพัฒนาคุณภาพเพื่อเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 3 ด้าน ได้แก่ 1.) ด้านองค์กร นำระบบประกันคุณภาพการรักษาพยาบาลมาใช้ในโรงพยาบาลอย่างเต็มระบบ และผ่านการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาแล้ว 1 ครั้ง และอยู่ในช่วงที่มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินเฝ้าระวังครั้งที่ 1 ในเดือนมิถุนายน 2549 มีการจัดภาระงานบริการรักษาพยาบาลและบริการชุมชนให้เหมาะสมกับบุคลากรในโรงพยาบาลพะเยา และเป็นสถานที่ฝึกอบรมและสนับสนุนด้านวิชาการและบุคลากรทั้งในและนอกองค์กร 2.) ด้านผู้รับบริการ เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลครบวงจร และให้ผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3.) ด้านผู้ให้บริการ เน้นการทำงานเป็นทีม เห็นความสำคัญของบุคลากรทุกคน มีระบบปฏิบัติงานที่ง่าย สะดวก และตรวจสอบได้ รวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ดูแลสุขภาพอนามัยของเจ้าหน้าที่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ลักษณะการปฏิบัติงานในกลุ่มการพยาบาล จะมีบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันหลายระดับ จากการจัดทำพรรณาลักษณะงาน (job description) มีพยาบาลวิชาชีพทำหน้าที่เป็นหัวหน้าเวร มีสายการบังคับบัญชาที่ขึ้นตรงกับหัวหน้าหอผู้ป่วย และหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล มีการสื่อสารจากบนลงล่าง และมีการมอบหมายงานแบบการทำงานเป็นทีม (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพะเยา, 2548) จะเห็นได้ว่าจากหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งเป็นหัวหน้าเวร เป็นหัวหน้าทีมและสมาชิกทีมในการรักษาระดับคุณภาพบริการให้คงไว้ ซึ่งจะต้องมีทักษะการทำงานเป็นทีม มีความสามารถในการสื่อสาร มีความยืดหยุ่น มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และต้องเผชิญกับปัญหาทุกรูปแบบ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการและการดูแลทางการพยาบาล จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการใช้ภาวะผู้นำเพื่อควบคุมอารมณ์ในระหว่างการทำงาน บางครั้งเมื่อพยาบาลวิชาชีพขาดการควบคุมอารมณ์ในระหว่างการทำงาน ก่อให้เกิด

ความขัดแย้งในหน่วยงาน ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานลดลง ขาดความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานลดลง ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบทั้งผู้ป่วย ตนเอง และผู้ร่วมงาน จากการประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ในด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน มีร้อยละ 74.24 การมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน มีร้อยละ 72.70 และผลงานได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้ร่วมงาน มีร้อยละ 70.16 และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพ มีร้อยละ 75.90 ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ที่กำหนดขึ้นจากกลุ่มการพยาบาลคือ ร้อยละ 80 (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพะเยา, 2548) และจากการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล พบว่าการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นจุดอ่อนที่ต้องมีการพัฒนา เนื่องจากพบว่ามี ความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เกิดความไม่ไว้วางใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งโรงพยาบาลพะเยามองเห็นว่าการที่องค์กรจะมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้นั้น พยาบาลวิชาชีพจะต้องมีสมรรถนะ จึงมีการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งสำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการศึกษาสมรรถนะสำหรับพยาบาลวิชาชีพ และได้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบจำแนกตำแหน่ง และค่าตอบแทนใหม่มา เพื่อใช้ในการกำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน

โรงพยาบาลพะเยาจึงมีความกระตือรือร้นในการวัดสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีการจัดอบรมเรื่องสมรรถนะ และมีการจัดทำสมรรถนะหลัก (core competency) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (functional competency) สำหรับพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 9 สมรรถนะ ซึ่งสมรรถนะภาวะผู้นำเป็นหนึ่งในสมรรถนะประจำกลุ่มงานของพยาบาลวิชาชีพ และยังไม่เคยมีการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพะเยา แต่จากการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล ในด้านการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มการพยาบาล พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นจุดอ่อนอันดับแรก ที่ต้องมีการพัฒนา (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพะเยา, 2548)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาระดับสมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารมากขึ้น ในการวางแผน และแบ่งระดับการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ และจะทำให้พยาบาลวิชาชีพมองเห็นความสำคัญ และตระหนักถึงคุณค่าการเพิ่มสมรรถนะภาวะผู้นำ ในการที่จะพัฒนางานบริการให้เกิดคุณภาพดียิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากไม่พบการศึกษาวิจัยสมรรถนะภาวะผู้นำตามกรอบแนวคิดทั้ง 5 ด้านของเบนนิส ทั้งในกลุ่มของผู้บริหารและพยาบาลประจำการ แต่พบผลงานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่นำมาสนับสนุนแนวคิดเพียงบางด้าน ดังนี้

สมรรถนะภาวะผู้นำด้านความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ ยังไม่พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยสมรรถนะภาวะผู้นำตามแนวคิดของเบนนิส ในพยาบาลระดับผู้บริหาร หรือพยาบาลประจำการ แต่มีผลการศึกษาวิจัยที่นำมาสนับสนุนแนวคิด ดังนี้

คัมมิง (Cumming, 2004) ศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ของภาวะผู้นำทางการพยาบาลที่มีผลต่อพยาบาลวิชาชีพในการปรับโครงสร้างโรงพยาบาลและการเลิกจ้าง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ถูกเลิกจ้าง และพยาบาลวิชาชีพหน่วยวิกฤติ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในอัลเบอร์ตา (Alberta) จำนวน 283 แห่ง ในประเทศแคนาดา จำนวน 6,526 คน โดยใช้กรอบแนวคิดของโกลแมน (Goleman) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ผู้นำมีความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ของภาวะผู้นำ จะมีผลด้านบวกต่อภาวะสุขภาพ ความผาสุก และคุณภาพการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ แต่ผู้นำที่ไม่มีความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ของภาวะผู้นำ จะมีผลด้านลบต่อภาวะสุขภาพ ความผาสุก และคุณภาพการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบผสมผสาน พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างทั้งสองกลุ่ม สรุปผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้น จะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ของภาวะผู้นำ ซึ่งส่งผลต่อการดูแลผู้ป่วย และความสำเร็จขององค์กร

ส่วนแคดแมน และบริวเวอร์ (Cadman & Brewer, 2001) ศึกษาความสำคัญของความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ในการที่จะสรรหาบุคลากรพยาบาล โดยใช้กรอบแนวคิดของโกลแมน (Goleman) ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะสรรหาบุคลากรพยาบาล เนื่องจาก ความฉลาดทางเชาว์อารมณ์จะก่อให้เกิดความสำเร็จในด้านการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

นอกจากนี้ สโนว์ (Snow, 2001) กล่าวว่าภาวะผู้นำจะต้องมีทักษะของความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ (emotional intelligence) เพราะภาวะผู้นำจะมีส่วนในการผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีของพยาบาล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ ที่มีผลต่อการทำงานอย่างชัดเจน เนื่องจากจะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะที่ดีในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ภาวะผู้นำด้านการดูแลสุขภาพที่มีความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ จะสามารถรับรู้อารมณ์ของตนเอง และผู้ร่วมงาน ตามสถานการณ์ที่หลากหลาย และสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

ใช้ปียาวจาในการแก้ไขความขัดแย้ง จะช่วยให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลผู้ป่วย ช่วยในการตัดสินใจ และสามารถป้องกันการเกิดความคลาดเคลื่อนทางยาได้ (Vitello-Cicciu, 2002) ส่วนภาวะผู้นำที่มีความก้าวร้าว และเผด็จการ มักจะไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ (Kerfoot, 1996) จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ช่วยสร้างทีมการทำงานที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์กร

ในประเทศไทย สาลิกา เมธนาวัน (2545) ได้ศึกษาองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาล ในการปฏิบัติการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั่วประเทศ จำนวน 1,396 คน โดยใช้กรอบแนวคิดของโกลแมน (Goleman) ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของพยาบาล เป็นสิ่งนำทางให้พยาบาลมีความสุขในการทำงาน งานมีคุณภาพ และผู้บริการพึงพอใจในการบริการ แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มีความสุขในการทำงานและส่งผลให้ผลิตผลงานที่มีคุณภาพ

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาวะผู้นำด้านการสร้างความไว้วางใจ / การเพิ่มความสามารถให้ผู้อื่น

แลสซิงเจอร์, ไลน์แกน, และแชร์เมียน (Laschinger, Finegan, & Shamian, 2001) ได้ทำการศึกษาผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจและการสร้างความไว้วางใจในองค์กร ต่อความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งทำการศึกษาในพยาบาลวิชาชีพในประเทศแคนาดา จำนวน 412 คน โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กร ของเคนเตอร์ (Kanter's Theory of Organization Empowerment) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และความไว้วางใจจะมีความพึงพอใจ มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

นอกจากนี้แมนเลย์ (Manley, 2000) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาบทบาทของพยาบาลผู้ให้คำปรึกษากับการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลผู้ให้คำปรึกษา และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนัก (Intensive Care Unit) หรือ NDU (Nursing Development Unit) ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่มจำนวน 30 คน พบว่า นอกจากพยาบาลผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีบทบาทของภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป และความชำนาญในบทบาทของพยาบาลผู้ให้คำปรึกษาแล้ว ความไว้วางใจยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาที่กล่าวมา ผลการศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจ / การเพิ่มความสามารถให้ผู้อื่น มีความสอดคล้องกันคือ ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน

สามารถผลิตผลงานที่มีประสิทธิผล จึงสรุปได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่พบการศึกษาศมรรถนะภาวะผู้นำตามกรอบแนวคิดของเบนนิสโดยตรง ตามด้านแรงขับเคลื่อนด้วยความมุ่งมั่น ความคิดรวบยอด และการคิดอย่างเป็นระบบ ในพยาบาลระดับผู้บริหาร และพยาบาลประจำการ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาศมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของเบนนิส เพื่อพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ ในการที่จะพัฒนางานบริการให้เกิดคุณภาพดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษานี้ ใช้แนวคิดสมรรถนะภาวะผู้นำของเบนนิส (Bennis, 2003) ซึ่งมีสมรรถนะภาวะผู้นำ 5 ด้านคือ 1) แรงขับเคลื่อนด้วยความมุ่งมั่น 2) ความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ 3) การสร้างความไว้วางใจ / การเพิ่มความสามารถให้ผู้อื่น 4) ความคิดรวบยอด 5) การคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งการศึกษานี้ได้มีการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของตนเอง ซึ่งผลการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำ จะได้นำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพให้เหมาะสมต่อไป