



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารและในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่สำคัญยิ่ง คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งจะมีอิทธิพลในการที่จะจูงใจให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจ กระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การด้วยความเต็มใจ เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

เป้าหมายการดำเนินงานขององค์การพยาบาล คือ การสร้างงานบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ พยาบาลเป็นบุคลากรที่มีมากที่สุดและสำคัญที่สุดในโรงพยาบาล (Laschinger, 1996 : 25 ; สุตถิภรณ์ มีชูทรัพย์, 2539 : 56) คุณภาพงานบริการจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าหากขาดแคลนพยาบาล (ศิริพร ดันติพลวินัย, 2538) การที่พยาบาลขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ นอกจากมีความคิดลาออกจากองค์การแล้ว ความเต็มใจในการที่จะให้ความร่วมมือและเต็มใจในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้การดำเนินงานขององค์การพยาบาลบรรลุเป้าหมายย่อมเป็นไปได้ยาก ซึ่งจะมีผลกระทบกระเทือนต่อคุณภาพงานบริการขององค์การพยาบาลด้วย

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นการบ่งบอกถึงทัศนคติที่บุคคลมีต่อองค์การ ถ้าบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเขาจะกระตือรือร้นในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วม และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด และมีจิตใจผูกพันอยากจะทำให้องค์การเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์การอยู่ในภาวะวิกฤตก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา ไม่คิดจะออกไปหางานใหม่ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2538 : 35) และบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และมีความต้องการอย่างมากที่จะอยู่ในองค์การตลอดไป (Mowdays, Porter and Steers, 1982 cited

in Steers, 1984 : 464) นอกจากนี้จากการศึกษาโดย Mowday, Porter และ Dublin (1974 cited in Steers, 1977 : 46) พบว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะปฏิบัติงานได้ดีกว่า บุคคลที่ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ (Schein, 1970 ; Steers, 1975 cited in Steers, 1977 : 46) การทำให้สมาชิกภายในองค์การเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เพราะว่าเป็นกลไกที่จำเป็นสำหรับชี้นำพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Robertson and Tang, 1995 : 67) ดังนั้นองค์การใดที่สมาชิกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง จะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า

ปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงย่อมกระทบต่อองค์การพยาบาลด้วยเช่นกัน ผลจากการขยายตัวของเศรษฐกิจทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการสุขภาพ จำนวนโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มสูงขึ้น ทำให้มีการแข่งขันกันมากในด้านคุณภาพบริการ แม้แต่ตัวผู้บริหารโลกเองในปัจจุบัน เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านการศึกษา ผู้บริโภคจะแสวงหาสถาบันการดูแลสุขภาพที่ให้การดูแลที่มีคุณภาพสูง (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2537 : 88 ; Trofino, 1995 : 42 ; Chapnick, 1996 : 60) นอกจากนี้ในปัจจุบันเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนกำลังคนทางการพยาบาล เนื่องจากปัญหาการผลิตไม่เพียงพอ หรือเกิดจากการสูญเสียกำลังคน เนื่องจากการลาออกหรือโอนย้าย ดังนั้นเพื่อหาทางยกระดับคุณภาพบริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการและเพื่อให้สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่องค์การ ผู้บริหารการพยาบาลต้องหาวิธีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหาร และการหาแนวทางสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนพยาบาลและเพื่อให้พยาบาลที่มีอยู่ในองค์การร่วมมือและเต็มใจผลิตงานบริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนนำพาองค์การไปสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538) อธิบายไว้ว่าโครงสร้างและรูปแบบการบริหาร ซึ่งปฏิบัติในช่วง 100 ปีที่ผ่านมาได้มีการรวมอำนาจ มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเปลี่ยนแปลงยาก ขอบการดำเนินงานไปเรื่อย ๆ ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะใช้ได้ผลดี จะสอดคล้องเหมาะสมและนำมาซึ่งความสำเร็จให้กับองค์การในศตวรรษที่ 21 ได้ Barker (1992) อธิบายไว้เช่นกันว่า ยุคนี้เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัญหาขององค์การซับซ้อนขึ้น พนักงานขาดความผูกพันต่อองค์การและความเชื่อถือที่มีต่อผู้นำลดลง ตลอดจนค่านิยมของคนในสังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังกล่าวมีผลอย่างมากต่อผู้นำองค์กรและเทคนิคการจัดการ การเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมายเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่องค์กร สร้างความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ องค์กรพยาบาลในปัจจุบันต้องอยู่ภายใต้การนำของผู้บริหารเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้ที่สามารถคิดค้นสิ่งใหม่และรูปแบบบริการแบบใหม่ที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ที่กล้าเสี่ยง ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สามารถยกระดับแรงจูงใจและค่านิยมของพยาบาลประจำการให้สูงขึ้น เป็นผู้ที่ส่งเสริมการใช้ภาวะผู้นำร่วมกับคนอื่น (Shared leadership) และสามารถเสริมสร้างพลังอำนาจแก่พยาบาล (Bass, 1985 ; Barker, 1992 ; McDaniel and Wolf, 1992 ; Trofino, 1993 ; Kerfoot, 1994)

หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาล เพราะเป็นสถานที่ที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการใน 4 มิติ คือ การรักษาพยาบาล การป้องกัน การส่งเสริม และการฟื้นฟูสภาพโดยครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม และเป็นลักษณะการให้บริการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารในระดับหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้นำแนวทางปฏิบัติลงไปใช้ในงานจริง และการบริหารงานในระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสำคัญต่อชีวิตขององค์กรพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538 : 156) และเป็นตัวเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างพยาบาล ผู้ป่วยและคุณภาพการดูแล (Pedersen, 1993 : 40) รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีอิทธิพลสำคัญต่อการทำให้พยาบาลร่วมมือร่วมใจ และเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อสร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพ และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ตลอดจนการมีอิทธิพลต่อการทำให้พยาบาลเกิดการต่อต้านหรือผูกพันต่อหน่วยงานได้ (พิชชดา วิรัชพินทุ, 2536 : 282)

การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถทำให้พยาบาลประจำการได้รับการตอบสนองความต้องการในชั้นความมีคุณค่าในตนเอง และการบรรลุความสมหวังในชีวิต สามารถพัฒนาพยาบาลประจำการได้เต็มศักยภาพ นั่นคือ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลในแง่ความต้องการด้านการบรรลุความสำเร็จ และการเจริญก้าวหน้า ทำให้พยาบาลประจำการมีความรู้สึกที่มีความหมายและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถสร้างสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ทำให้เข้าถึงอำนาจ และโอกาสในการได้รับการพัฒนาและก้าวหน้าในวิชาชีพแก่พยาบาลประจำการ (Kanter, 1977 cited in Laschinger, 1996 ; Steers, 1977) ซึ่งจะนำไปสู่

การเพิ่มขึ้นของสมรรถนะในการผลิต และในที่สุดคือ สามารถทำให้คุณภาพงานบริการขององค์กรมีคุณภาพสูงขึ้น

ภาคใต้มีความแตกต่างจากภาคอื่นหลายประการ เช่น ความแตกต่างทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เนื่องจากประชากรในภาคใต้นับถือศาสนาอิสลามร้อยละ 25.74 และนับถือศาสนาพุทธร้อยละ 73.48 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2538) จากปัญหาความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ค่านิยม และความเชื่อ ทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่แตกต่างกัน (สาลิ เกลิมวรรณพงศ์, 2530) ทำให้พยาบาลไม่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนในภาคใต้ให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ ปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัยเนื่องจากความคิดเห็นของชนบางกลุ่มต่างจากรัฐบาลกลาง ทำให้มีภัยคุกคามอันเกิดจากกระบวนการโจรก่อการร้าย เช่น มีการจับตัวประกันไปเรียกค่าไถ่ การวางระเบิดและเผาสถานที่ราชการ ทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคใต้ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ปัญหาเนื่องจากการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวและมีการรณรงค์ทางการท่องเที่ยวมากขึ้นในปัจจุบัน (ข่าวสด, 2540 : 3) ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางไปท่องเที่ยวในภาคใต้มากขึ้น และนักท่องเที่ยวเหล่านั้นเมื่อเจ็บป่วยขึ้นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป นอกจากนี้ความคาดหวังของชาวต่างชาติมีต่อการให้บริการสูงกว่าชาวไทย และเพราะการส่งเสริมการท่องเที่ยวทำให้มีการปรับปรุงถนนหนทางให้ดีขึ้น มีการสัญจรไปมาอย่างรวดเร็วทำให้เกิดอุบัติเหตุเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจากสถิติการเกิดอุบัติเหตุพบว่า ภาคใต้มีการเกิดอุบัติเหตุคิดเป็นอัตรา 16.6 (ต่อประชากรแสนคน) เพิ่มขึ้นจากปี 2532 ซึ่งการเกิดอุบัติเหตุคิดเป็นอัตรา 10.3 (ต่อประชากรแสนคน) (สถิติสาธารณสุข, 2536) ทำให้พยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ต้องรับภาระการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุจำนวนมาก นอกจากนี้ผลจากการเป็นเมืองท่องเที่ยวทำให้มีหญิงอาชีพบริการทางเพศจำนวนมาก ซึ่งหญิงอาชีพบริการทางเพศเหล่านี้เป็นแหล่งของการติดเชื้อเอดส์ และแพร่ระบาดเชื้อเอดส์ได้สูง (มงคล ณ สงขลา, 2537) และพบว่าจำนวนผู้ป่วยโรคเอดส์ในภาคใต้ปี 2538 มีจำนวน 1,114 ราย สูงขึ้นจากปี 2527 - 2536 ซึ่งมีเพียง 227 ราย (กองระบาดวิทยา สำนักงานปลัดกระทรวง, 2539) สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พยาบาลมีความเครียดและเกิดความกดดัน เกิดการเหนื่อยหน่าย ขาดขวัญและกำลังใจ มีผลทำให้ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลงได้

จากสถิติการลาออกของพยาบาล พบว่า ภาคใต้เขต 11 มีอัตราการสูญเสียพยาบาลวิชาชีพทั้งระดับโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 2.33 (สำนักนโยบายและ

แผนสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, ปีงบประมาณ 2536) และเขต 12 มีอัตราการสูญเสียพยาบาลวิชาชีพในระดับโรงพยาบาลศูนย์ร้อยละ 5.1 (สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, ปีงบประมาณ 2535) อ้างถึงใน นุปผา อิทธิมณฑล, 2537) เมื่อพิจารณาจากกรอบอัตรากำลัง พบว่า โรงพยาบาลศูนย์ในภาคใต้มีพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่จริงเพียงร้อยละ 49.07 และโรงพยาบาลทั่วไปมีเพียงร้อยละ 66.70 (กองอัตรากำลัง กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, 2538) ซึ่งต่ำกว่ากรอบอัตรากำลังที่กำหนดไว้ และพบว่าจำนวนประชากรต่อพยาบาลในภาคใต้อยู่ในอัตราส่วนที่สูง คือ เขต 11 จำนวนประชากร 2,527 คนต่อพยาบาล 1 คน และเขต 12 จำนวนประชากร 2,625 คนต่อพยาบาล 1 คน (กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2536) และปัจจุบันในภาคใต้มีโรงพยาบาลเอกชนเปิดมากขึ้น ทำให้พยาบาลมีทางเลือกในงานมากขึ้น พยาบาลจากโรงพยาบาลของรัฐมีแนวโน้มลาออกไปอยู่โรงพยาบาลเอกชนเพิ่มสูงขึ้น ทำให้พยาบาลที่เหลืออยู่ในองค์การต้องรับภาระงานหนักมากขึ้น เนื่องจากปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ นำไปสู่การยึดมั่นผูกพันต่อองค์การน้อยลง (Leiter and Maslach, 1988 cited in Corley and Mauksch, 1993 : 120) ส่งผลต่อความคิดลาออกจากองค์การต่อมาได้

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยของการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีหลายประการ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความสำคัญของงาน ผลป้อนกลับของงาน ประสิทธิภาพจากการทำงาน ได้แก่ เจตคติกลุ่มต่อองค์การ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ ความคาดหวังที่ได้รับการสนองตอบจากองค์การ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การบริหารงานแบบการกระจายอำนาจ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลสำคัญในการที่จะทำให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ ตลอดจนเกิดการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่เคยมีใครศึกษามาก่อน ในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลประจำการหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงการบริหารและการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ

ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในภาคใต้ ซึ่งจะมีผลทำให้สามารถยกระดับคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในภาคใต้ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาคใต้ และลดปัญหาการลาออกของพยาบาลประจำการในภาคใต้ด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และการปลูกฝังค่านิยม การสร้างบารมี การกระตุ้นปัญญา การคำนึงถึงความเป็นเอกนุคคล และการสร้างแรงบันดาลใจ ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในด้านการเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

1.2.4 เพื่อศึกษาตัวแปร ที่สามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ

## 1.3 ปัญหาในการวิจัย

1.3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับใด

1.3.2 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับใด

1.3.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ กับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการมากน้อยเพียงใด

1.3.4 องค์ประกอบใด ที่เป็นตัวทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

ตามทฤษฎีโครงสร้างการให้อำนาจในองค์กรของ Kanter (1977 cited in Laschinger, 1996 : 25 - 41) ซึ่งประกอบด้วยการสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานเข้าถึงอำนาจและโอกาส อำนาจในองค์กรคือความสามารถที่จะได้รับความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร การสนับสนุนและทรัพยากร เพื่อสามารถระดมสิ่งเหล่านี้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สำหรับโอกาสคือสภาพการปฏิบัติงานที่ทำให้บุคคลได้รับโอกาสก้าวหน้าภายในองค์กร และได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ การได้รับสิ่งตอบแทนและยอมรับในทักษะของเขา Kanter ยืนยันว่าโอกาสมีอิทธิพลสำคัญต่อความพึงพอใจในงานและสมรรถนะในการผลิต Wilson and Laschinger (1994 : 39 - 47) ได้ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นการทดสอบทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์กรของ Kanter ในกลุ่มประชากรพยาบาลจำนวน 161 คน ที่ทำงานในหน่วยการดูแลผู้ป่วยเฉียบพลัน ในศูนย์ในเมืองใหญ่ พบว่า สิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เข้าถึงอำนาจและโอกาสตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ( $r = 0.65 - 0.77$  ที่  $p .0001$ ) และ Mcdermott, Laschinger และ Shamian (1996 : 44 - 47) ได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เสริมสร้างพลังอำนาจแก่พยาบาลกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการผู้ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่รักษาผู้ป่วยเฉียบพลัน ในเมืองออนตาริโอทางใต้ พบว่า สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ทำให้พยาบาลได้เข้าถึงอำนาจและโอกาส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญ ( $r = .5328$  ที่  $p .0001$ ) โดยที่การได้รับโอกาสมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ( $r = .5068$  ที่  $p .0001$ ) จากผลการศึกษานี้สรุปได้ว่า การที่ผู้บริหารสร้างสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ทำให้พยาบาลประจำการสามารถเข้าถึงอำนาจ คือการได้รับการสนับสนุนข้อมูล ข่าวสาร ทรัพยากร และการได้รับโอกาสคือการได้มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถและสามารถเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ

Kouzes และ Posner (1988 cited in Marriner - Tomey, 1993 : 102 - 111) ได้ศึกษาผู้นำที่มีชื่อเสียงมากกว่า 1,300 ราย พบว่า ผู้นำเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำ 5 แบบ คือ

- 1) การใช้กระบวนการที่ท้าทาย (challenging the process) คือการค้นหาโอกาสและการ

กล้าเสี่ยง ไม่กลัวต่อการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ หรือการทดลอง และส่งเสริมสิ่งเหล่านี้ในผู้ตามของเขา ด้วย 2) การเร้าใจด้วยวิสัยทัศน์ร่วมกัน (inspiring a shared vision) ซึ่งผู้นำมองไปที่ภาพหรือจินตนาการในอนาคต และต้องสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพราะ如果不能ทำงานให้สำเร็จด้วยตัวคนเดียว 3) การทำให้คนอื่นสามารถปฏิบัติ (enabling other to act) คือการพยายามให้ผู้ตามได้ปฏิบัติ ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินงาน ตลอดจนการวางแผน 4) การเป็นแบบอย่าง (modeling the way) คือการที่ผู้นำเป็นแบบอย่างแก่คนอื่น และแสดงออกในแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยม ผู้ตามจะสังเกตการปฏิบัติของผู้นำ และจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้นำ ผู้ตามจะตัดสินใจว่าจะเชื่อถือผู้นำหรือไม่ ผู้นำเป็นแบบอย่างโดยสร้างความผูกพันกับการปฏิบัติ นอกจากนั้นการสร้าง ความผูกพันกับการปฏิบัติโดยการให้โอกาส และการให้การยกย่องให้ปรากฏแก่คนทั่วไปเมื่อผู้ตามปฏิบัติงานได้สำเร็จ 5) การส่งเสริมให้เกิดกำลังใจ (encouraging the heart) โดยผู้นำตอบสนองแรงจูงใจของผู้ตามโดยยอมรับบทบาทของผู้ตามแต่ละบุคคล และแสดงการชื่นชมยินดีในความสำเร็จ Smith (1995 : 17 - 26) ศึกษาการใช้พฤติกรรมภาวะผู้นำทั้ง 5 ตามแนวคิดของ Kouzes และ Posner โดยผู้จัดการแผนก (nurse manager) ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการพบว่า การใช้พฤติกรรมทั้ง 5 ของผู้จัดการแผนก (nurse manager) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน สมรรถนะในการผลิต และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางการพยาบาล คือ ผู้หนึ่งซึ่งใช้กระบวนการท้าทาย เป็นผู้ค้นหาโอกาส เป็นผู้เร้าใจคนด้วยวิสัยทัศน์ร่วมกัน ให้โอกาสแก่คนอื่นได้ปฏิบัติ เป็นแบบอย่างแก่คนอื่น และกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจ (Marriner - Tomey, 1993 : 110) Barker (1992 : 39 - 43) อธิบายไว้เช่นกันว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ การเสริมสร้างพลังอำนาจและใช้อำนาจร่วมกับคนอื่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้ตามพัฒนาและเจริญก้าวหน้า และสิ่งแวดล้อมการทำงานภายใต้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางการพยาบาลมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ พยาบาลประจำการลาออกน้อย บุคลากรมีขวัญและกำลังใจสูง และมีความกระตือรือร้นในการให้การดูแลผู้ป่วย บุคลากรทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในเป้าหมายของพยาบาลแต่ละคนและเป้าหมายของหน่วยงาน บุคลากรแสดงออกถึงความรู้สึกถึงความสำเร็จและเป็นเจ้าขององค์การ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นแกนสำคัญขององค์การพยาบาล เป็นกุญแจไปสู่คุณภาพการดูแลผู้ป่วย (McClure, 1983 cited in Pedersen, 1993 : 40) และหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ทำงาน



ใกล้ชิดกับพยาบาลประจำการ และอยู่ในตำแหน่งที่สำคัญที่สุดที่จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ (Medley, 1987 : 4) ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การขึ้น (William and Hazer, 1986 cited in Glisson and Durick, 1988 : 61)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ
2. องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมกันทำนาย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 การวิจัยครั้งนี้ เพื่อประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ถูกประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ต้องปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นเกิน 1 ปีขึ้นไป และประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคน ในโรงพยาบาลทั่วไป สำหรับโรงพยาบาลศูนย์ประเมินเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญ

1.5.2 การประเมินภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในขอบข่ายเฉพาะด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยพยาบาลประจำการเป็นผู้ประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งตนเองปฏิบัติงานอยู่ และพยาบาลประจำการนั้นต้องปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่รายงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 1 ปีขึ้นไป

1.5.3 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

### 1.5.4 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรพยากรณ์ คือ องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 5 องค์ประกอบ คือ การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และการปลูกฝังค่านิยม การสร้างบารมี การกระตุ้นปัญญา การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล และการสร้างแรงบันดาลใจ

ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

## 1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการยกระดับแรงจูงใจของผู้ร่วมงาน กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความต้องการอย่างแรงกล้ามากกว่าที่เป็นอยู่ ยกระดับความต้องการของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทำให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงความต้องการให้สำนึกถึงความสำคัญและคุณค่าของจุดมุ่งหมาย และวิธีการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมาย ทำให้ผู้ร่วมงานไม่คิดถึงประโยชน์ส่วนตน แต่จะอุทิศตนเพื่อส่วนรวมคือหน่วยงานและองค์กร ใน 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1.6.1.1 การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และการปลูกฝังค่านิยม หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสร้างภาพให้ผู้ร่วมงานรับรู้ว่าการให้หน่วยงานเป็นอย่างไรในอนาคต อธิบายและจูงใจให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงวิสัยทัศน์และวิธีที่จะทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริง ใช้คำขวัญและสัญลักษณ์ที่ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความผูกพันในวิสัยทัศน์ และมองเห็นวิสัยทัศน์ตรงกับตนว่า จุดมุ่งหมายในการทำงาน คือ พัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานให้มีชื่อเสียงในอนาคต พัฒนาหน่วยงาน พัฒนาคุณภาพชีวิตของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และปลูกฝังค่านิยมวิธีปฏิบัติ เช่น การเสียสละ ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร และความเป็นธรรม เป็นต้น

1.6.1.2 การสร้างบารมี หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีเป้าหมายที่เป็นอุดมการณ์ชัดเจนในการทำงาน และมีลักษณะเป็นมิตร ใจดีและเป็นกันเอง ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานโดยยึดหลักกรรมทางศาสนาเป็นแบบอย่างแก่ผู้ร่วมงาน ทำให้ผู้ร่วมงานเชื่อฟัง นับถือ ผูกพัน เกิดความจงรักภักดี อยากอุทิศตนทำงานและยึดถือค่านิยมตามอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วย กระตุ้นและเร้าให้ผู้ร่วมงานเกิดแรงจูงใจ และเกิดความต้องการที่จะทำสิ่งใด ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ และการทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าคุณค่า มีความสามารถ และอยากปฏิบัติให้เป็นไปตามที่หัวหน้าหอผู้ป่วยคาดหวังไว้

1.6.1.3 การกระตุ้นปัญญา หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงปัญหาและส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงาน กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความสงสัยใคร่รู้มากขึ้น และพยายามหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิมในปัญหาเก่าที่เกิดขึ้น และ

บอกให้ผู้ร่วมงานรู้ว่าปัญหาที่หน่วยงานกำลังเผชิญอยู่คืออะไร บอกถึงจุดอ่อนที่ไม่สามารถพัฒนา  
งานและหน่วยงาน บอกแนวคิด หลักการ และกระบวนการในการพัฒนางานบริการ พัฒนา  
หน่วยงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ

1.6.1.4 การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย  
ยอมรับ นับถือความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน ดูแลเอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงาน  
แต่ละคนตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล แสดงการชื่นชมในความสามารถของผู้ร่วมงาน  
การให้คำปรึกษาหรือส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนาตนเองและหาแนวทางพัฒนาผู้ร่วมงาน การ  
ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นที่เล็งเพื่อฝึคนงานด้านการบริหารจัดการ การให้ข้อมูลข่าวสาร  
คอยถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ให้ การมอบหมายงานพิเศษแก่ผู้ร่วมงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำ  
การพูดคุยอย่างเป็นกันเองและสร้างเสริมบรรยากาศของความอบอุ่นและคุ้นเคย

1.6.1.5 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้คำพูดและ  
การกระทำที่ปลุกปลอบใจ ให้กำลังใจ เร่งเร้า และกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น  
เกิดแรงบันดาลใจ อยากอุทิศตนและทุ่มเทความพยายามมากเป็นพิเศษ และการพูดและการกระทำ  
ที่ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจว่าพวกเขาสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ได้รับ  
มอบหมายได้สำเร็จ ตลอดจนการให้ผู้ร่วมงานอาสาสมัครทำงานและทดลองโครงการใหม่ ๆ

1.6.2 การยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่  
ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวง  
สาธารณสุข ที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ  
ในองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานและองค์กร  
ซึ่งวัดได้จาก

1.6.2.1 ความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง  
การที่บุคคลมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ  
และเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน มีเป้าหมายและค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร  
และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

1.6.2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลจะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

1.6.2.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ หมายถึง การที่บุคคลจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนาน ๆ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จ และไม่คิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออกแม้มีโอกาเลือกงานชนิดเดียวกันในองค์กรอื่น ๆ หรือมีผู้มาชักชวนให้ลาออก

1.6.3 หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งพยาบาลผู้บริหารในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ โดยยึดนโยบาย ปรัชญา และเป้าหมายของฝ่ายการพยาบาล

1.6.4 พยาบาลประจำการ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพการพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าหรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 ปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 1 ปีขึ้นไป และปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเดียวกันกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะรายงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 1 ปีขึ้นไป

1.6.5 โรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาลที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในเขต 14 จังหวัดภาคใต้ ในที่นี้หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป

1.6.5.1 โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลที่อยู่ในข่ายสนับสนุนของกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุขที่มีขนาด 500 - 1,000 เตียง

1.6.5.2 โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง โรงพยาบาลที่อยู่ในข่ายสนับสนุนของกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุขที่มีขนาดไม่เกิน 500 เตียง

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการใช้พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการให้สูงขึ้น

1.7.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมต่อเนื่อง และการเตรียมตัวพยาบาลวิชาชีพก่อนขึ้นสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.7.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดหลักสูตรและกลวิธีการสอนการศึกษาวิชาการ บริหารการพยาบาลสำหรับนักเรียนพยาบาล เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพสำหรับนักเรียนพยาบาล และสามารถจะกลายเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

1.7.4 ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบ ที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ สังกัดกระทรวง สาธารณสุข เพื่อผู้บริหารจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการต่อไป