

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยโดยสรุปไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมสร้างสรรค์
 - 1.1 ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์
 - 1.2 แนวคิด/ทฤษฎีพฤติกรรมสร้างสรรค์
 - 1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์
 - 1.4 ผลของการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการทำงาน
 - 1.5 การประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์
 - 1.6 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์
 - 1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก
 - 2.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก
 - 2.2 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก
 - 2.3 องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก
 - 2.4 การประเมินการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง
 - 3.1 ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง
 - 3.2 ทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง
 - 3.3 ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจ
 - 3.4 การประเมินการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง
 - 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์

- 4.1 การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการกับพฤติกรรม
สร้างสรรค์
- 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5. ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรม
สร้างสรรค์
 - 5.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาล
ประจำการ
 - 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมสร้างสรรค์

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การปฏิบัติงานขององค์กรที่อาศัยแนวทางการปฏิบัติและกฎเกณฑ์ที่ตายตัวนั้น ไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนได้ ดังนั้น บุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องมีพฤติกรรมสร้างสรรค์เพื่อแสวงหาแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ความคิดใหม่ๆ ผลผลิตใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์ไว้ในหลายมุมมอง โดยสามารถแบ่งความหมายออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ กลุ่มที่ให้ความหมายถึงลักษณะและคุณสมบัติส่วนบุคคล และกลุ่มที่ให้ความหมายถึงพฤติกรรมของบุคคล โดยกลุ่มที่ให้ความหมายถึงลักษณะและคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ ฟอร์ด (Ford, 1996) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ เป็นการที่บุคคลริเริ่มสิ่งใหม่ที่แตกต่างกับสิ่งอื่นซึ่งมีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบไปด้วยการสร้างความรู้สึกรวมทั้งอาศัยความรู้ความสามารถของบุคคล ส่วนจอร์จและซุ (George & Zhou, 2001) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ เป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (person) และสถานการณ์ (situation) ทำให้เกิดความคิดใหม่ที่สามารถผลิตผลงานหรือผลิตผลใหม่ๆ ได้ และมิดจ์เลย์และดอร์ลิง (Midgley & Dowling, 1978 Cited in Jabri, 2010) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ เป็นความเต็มใจและการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการเปิดรับความคิดใหม่และการนำความคิดใหม่ไปใช้ โดยปราศจากอิทธิพลจากประสบการณ์ของผู้อื่น

อีกกลุ่มหนึ่งจะให้ความหมายถึงพฤติกรรมของบุคคล เช่น สก็อตและบรูซ (Scott & Bruce, 1994) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการในการสร้างนวัตกรรม โดยมีขั้นตอนเริ่มจากการตระหนักเห็นปัญหา (problem recognition) และสร้างความคิดใหม่ในการแก้ปัญหา (generation ideas) จากนั้นนำความคิดใหม่ไปใช้โดยสร้างความร่วมมือจากผู้สนับสนุน (adopted and build supporters) สุดท้ายทำความคิดใหม่นั้นให้เป็นรูปธรรม (realization) โดยการสร้างสรรค์งานนั้นต้องอยู่ภายใต้บทบาทหน้าที่ของงาน ของกลุ่มและขององค์กร ส่วนคลีเซ่นและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ เป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลเพื่อนำสิ่งที่เห็นประโยชน์ไปใช้ในองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่การริเริ่มสร้างความคิด (generation) การนำงานที่สร้างสรรค์ไปใช้ (introduction) และการประยุกต์ใช้ (application) และเวสต์และฟาร์ (West & Farr, 1990 Cited in Pundt, Martins & Nerdinger, 2010) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุความตั้งใจในการริเริ่มสร้างความคิด (intention generation) การนำความคิดใหม่ไปใช้ (introduction) และการประยุกต์ใช้

(application) โดยความคิดใหม่ กระบวนการการทำงานแบบใหม่และผลิตภัณฑ์ใหม่เหล่านี้ต้องอยู่ภายใต้บทบาทหน้าที่ของงาน ของกลุ่มและขององค์กร นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การนำความคิดอื่นจากภายนอกองค์กรมาใช้ในหน่วยงานของตน โดยออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานของตน มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ต่อองค์กร และต่อสังคมในวงกว้าง ซึ่งคล้ายคลึงกับเดอจองและฮาทอง (De Jong & Hartong, 2008) ที่ให้ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์ไว้กว้างๆ ว่าเป็น การกระทำของบุคคลทั้งการคิดริเริ่มสร้างความคิด (initiation) และการนำความคิดใหม่ลงสู่การปฏิบัติจริง (implementation)

จากนิยามความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยใช้ความหมายพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามความหมายของเดอจองและฮาทอง (De Jong & Hartong, 2008) ซึ่งอธิบายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ คือ การแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลที่มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และมีการนำความคิดใหม่หรือวิธีการใหม่นั้นลงสู่การปฏิบัติใช้จริงอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมโดยเริ่มจากพฤติกรรมแสวงหาโอกาสทางความคิด (idea exploration) พฤติกรรมด้านการสร้างความคิด (idea generation) พฤติกรรมที่ใช้นำความคิด (idea championing) และพฤติกรรมการนำความคิดและวิธีการใหม่ลงสู่การปฏิบัติจริง (idea implementing)

แนวคิด/ทฤษฎีพฤติกรรมสร้างสรรค์

คานเตอร์ (Kanter, 1988 cited in Scott & Bruce, 1994) ได้อธิบายถึง พฤติกรรมสร้างสรรค์ไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลนั้น สามารถเกิดขึ้นได้โดยเริ่มต้นจากการที่บุคคลพบกับปัญหาและได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมด้านการสร้างความคิด (idea generation) เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหา โดยวิธีการแก้ปัญหานั้นอาจมาจากการศึกษาจากตำรา หรือดัดแปลงวิธีการจากบุคคลมาใช้ เมื่อได้วิธีการแก้ปัญหาแล้วจะเข้าสู่กระบวนการต่อไป โดยบุคคลจะแสวงหาแหล่งสนับสนุนต่างๆ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคลอื่น (build a coalition of supporters) เพื่อสนับสนุนวิธีการแก้ปัญหาใหม่ของตน จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการสุดท้าย โดยบุคคลจะสร้างความคิดหรือวิธีการใหม่ให้เป็นรูปธรรม (idea producing) โดยการสร้างโมเดลจำลองหรือทดลองทำจริง เมื่อได้ผลการทดลองปฏิบัติแล้วจะทำการเผยแพร่แนวคิดใหม่เพื่อนำไปใช้จริงในหน่วยงานและองค์กรต่อไป

แนวคิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของคานเตอร์ถือเป็นแนวคิดต้นแบบแก่นักวิจัยในรุ่นต่อมาในการทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ขององค์กรต่างๆ นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์ เพื่อหาความชัดเจนของแนวคิดทฤษฎีต่อไป

องค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์

คานเตอร์ (Kanter, 1988 cited in Janssen, 2000) ได้เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์ไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการริเริ่มสร้างความคิด (idea generation) หมายถึง พฤติกรรมการก่อตัวของความคิดใหม่ซึ่งได้ข้อมูลจากแหล่งสนับสนุนต่างๆ ความคิดใหม่นี้สร้างจากปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน และต้องมีประโยชน์ต่อองค์การ

2. พฤติกรรมส่งเสริมความคิด (idea promotion) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเริ่มสร้างความคิดใหม่และต้องการบ่งชี้พื้นฐานต่างๆ เพื่อก่อตัวความคิดใหม่นี้ให้เป็นรูปธรรม โดยบุคคลจะแสวงหาผู้สนับสนุนและพันธมิตรเพื่อสร้างอำนาจในการสั่งการและการเจรจาต่างๆ

3. พฤติกรรมความคิดที่ปฏิบัติได้จริง (idea realization) หมายถึง พฤติกรรมในการนำความคิดใหม่ลงสู่การปฏิบัติจริง โดยการสร้างแนวทางหรือโมเดลจำลองเพื่อสร้างนวัตกรรม

จากแนวคิดและองค์ประกอบของคานเตอร์ ทำให้นักวิจัยในรุ่นต่อมาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์หาองค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์ด้วยวิธีการวิจัยต่างๆ ที่เชื่อถือได้ เพื่อหาองค์ประกอบที่แท้จริงของพฤติกรรมสร้างสรรค์โดยใช้แนวคิดของคานเตอร์เป็นแนวคิดหลักในการทำความเข้าใจ ดังนี้

คลีเซ่นและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) ทำการประมวลแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม พบว่าสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมซึ่งมีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (opportunity exploration) หมายถึง การแสวงหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมโดยพยายามเรียนรู้และค้นหาลึ่ใหม่ๆ โดยมีพฤติกรรมหลัก 4 แบบที่อธิบายในกลุ่มนี้

1.1 ความตั้งใจในการแสวงหาแหล่งที่จะช่วยในการสร้างความคิดใหม่ๆ เช่น การเดินทางไปเรียนรู้ การอบรมหรือค้นพบสิ่งทีแปลกใหม่ (paying attention to opportunity sources)

1.2 การมองหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (looking for opportunities to innovate)

1.3 การยอมรับในโอกาสนั้นๆ (recognizing opportunities)

1.4 การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (gathering information about opportunities)

2. พฤติกรรมด้านการสร้างความคิด (generation) หมายถึง ความสนใจเบื้องต้นในการคิดสร้างสรรค์และชี้นำสิ่งที่เป็นประโยชน์ใหม่ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าใน

องค์การซึ่งส่งผลต่อทั้งต่อบุคคล กระบวนการและการบริการ มีพฤติกรรมหลัก 3 แบบที่อธิบายในกลุ่มนี้

2.1 การสร้างความคิดและวิธีการแก้ไขใหม่ๆ เพื่อสร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (generating ideas and solutions to opportunities)

2.2 การสร้างแบบอย่างและจัดกลุ่มความคิด เพื่อสร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (generating representations and categories of opportunities)

2.3 การสร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันระหว่างความคิดใหม่ที่คิดขึ้นกับข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (generating associations and combinations of ideas and information)

3. พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (formative investigation) หมายถึง การวิเคราะห์และพิจารณาถึงความคิดใหม่ วิธีการใหม่ที่สร้างขึ้น โดยมีพฤติกรรมหลัก 3 แบบที่อธิบายในกลุ่มนี้

3.1 การก่อตัวของความคิดใหม่และวิธีการแก้ไขใหม่ (formulating ideas and solutions)

3.2 การนำความคิดหรือวิธีการแก้ไขใหม่ไปทดลองใช้ (experimenting with ideas and solutions)

3.3 การประเมินวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของความคิดใหม่และวิธีการแก้ไขใหม่ (evaluating idea and solutions)

4. พฤติกรรมด้านการชักนำความคิด (championing) หมายถึง ความสามารถของผู้สร้างความคิดใหม่และวิธีการแก้ไขใหม่เพื่อทำความคิดเหล่านั้นให้เป็นรูปเป็นร่างและสามารถปฏิบัติได้จริง เป็นพฤติกรรมทางสังคมและการเมือง (socio-political behavior) ของบุคคลเพื่อให้ผู้อื่นตระหนักถึงประโยชน์ของความคิดใหม่และวิธีการแก้ไขใหม่ โดยมีพฤติกรรมหลัก 4 แบบที่อธิบายในกลุ่มนี้

4.1 การแสวงหาทรัพยากรต่างๆ (mobilizing resources)

4.2 การระดมแหล่งสนับสนุน โดยมีการชักจูงและโน้มน้าวบุคคลอื่นๆ (persuading and influencing)

4.3 การผลักดันความคิดและการเจรจาต่อรอง (pushing and negotiating)

4.4 การมีพฤติกรรมที่ขอความท้าทายและยอมรับความเสี่ยง (challenging and risk taking)

5. พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (application) หมายถึง การนำความคิดใหม่นั้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ โดยมีพฤติกรรมหลัก 3 แบบที่อธิบายในกลุ่มนี้

5.1 การนำความคิดใหม่ลงสู่การปฏิบัติ (implementing)

5.2 การปรับปรุงพัฒนาความคิดใหม่ให้เหมาะสมกับบริบทนั้นๆ (modifying)

5.3 การพยายามให้ทุกคนในองค์กรนำความคิดนั้นไปใช้ปฏิบัติให้เป็นประจำ (routinizing)

ต่อมาเดอจองและฮาดอง (De Jong & Hartong, 2008) ได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสร้างสรรค์และพบจุดอ่อนของงานวิจัยที่ผ่านมา คือ การวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ส่วนใหญ่มักวัดองค์ประกอบในมิติเดียว เช่นในงานของสก็อตและบรูซ (Scott & Bruce, 1994) และคลีเซ่นและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) และงานวิจัยส่วนใหญ่มักเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงแหล่งเดียวโดยเก็บเฉพาะระดับผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ดังนั้นในงานวิจัยของเดอจองและฮาดองจึงทำการสำรวจองค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่คือประกอบไปด้วยพนักงานระดับปฏิบัติงานและหัวหน้างานของบุคคลนั้น โดยสามารถสรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาสทางความคิด (idea exploration) หมายถึง การมองหาโอกาสในการพัฒนาทั้งการค้นหาค้นหาปัญหาและสังเกตสิ่งต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้น

2. พฤติกรรมด้านการสร้างความคิด (idea generation) หมายถึง การคิดสิ่งใหม่ออกมาไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ เพื่อเป็นการนำเสนอสินค้าออกสู่ตลาดใหม่ พัฒนากระบวนการทำงานแบบเดิม หรือหาทางในการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่เดิม

3. พฤติกรรมด้านการใช้นำความคิด (idea championing) หมายถึง บทบาทของบุคคลอย่างที่ไม่เป็นทางการในการผลักดันความคิดของตนสู่องค์กร พฤติกรรมที่แสดงออกมา ได้แก่ การที่บุคคลแสวงหาแหล่งสนับสนุนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือเงินทุน การสร้างกลุ่มทีมงานที่เหมาะสม และการให้ความเชื่อมั่นแก่สมาชิกในกลุ่มถึงความสำเร็จของแนวคิดใหม่นี้

4. พฤติกรรมด้านการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติจริง (idea implementing) หมายถึง การนำแนวคิดลงสู่การปฏิบัติ โดยนำแนวคิดใหม่เข้าสู่ระบบงานประจำ นอกจากนี้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทรวมทั้งสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จ

ในงานวิจัยพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบตามแนวคิดของเดอจองและฮาดอง (De Jong & Hartong, 2008) เนื่องจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านได้รับการวิเคราะห์องค์ประกอบจากวิธีวิจัยที่เชื่อถือได้และแหล่งข้อมูลมีความหลากหลาย ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ระดับผู้ปฏิบัติงานและระดับผู้บริหาร นอกจากนี้ องค์ประกอบของเดอจองและฮาดอง (De Jong & Hartong, 2008) ได้ตัดองค์ประกอบที่ซ้ำซ้อนของคลีเซ่นและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) ออกไป โดยนำ

พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเข้าไปรวมไว้ในองค์ประกอบด้านพฤติกรรมนำความคิดลงสู่การปฏิบัติจริง

ผลของการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการทำงาน

ปัจจุบันองค์การหลายแห่งยอมรับถึงความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์และเล็งเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานเป็นแหล่งเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และระดับล่าง พฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคลากร ทีมงานและองค์การ ดังนี้ (ไชแสง โปธิโกสม, 2543)

1. ผลดีต่อบุคลากร

1.1 ช่วยให้บุคลากรมีการพัฒนาตนด้านความรู้สึกรู้สึกได้แก่ ความรู้สึกที่ว่าตนสามารถทำงานเป็นผลสำเร็จ อยากคิดหรือทำสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความรู้สึกอิสระ รู้สึกพร้อมที่จะเชื่อมั่นในตนเอง ริเริ่มสิ่งต่างๆ ได้ไม่เชื่อใครง่าย

1.2 ช่วยพัฒนาบุคลิกภาพแก่บุคลากร โดยเพิ่มความยืดหยุ่น ความอดทนอดกลั้น การยึดติดกับสิ่งที่ทำตาย สามารถทำงานที่มีความซ้ำซ้อนให้ง่ายลงได้

1.3 เพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ โดยแก้ปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น

2. ผลดีต่อทีมงาน

2.1 เป็นการสร้างทีมงานที่เป็นเลิศ (team excellence) และสร้างทีมแห่งการเรียนรู้ (team learning) ที่มีการคิดสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา เสริมสร้างบรรยากาศในการกระตุ้นความคิด โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมมีโอกาสได้พบปะพูดคุยกัน มีการแสดงและโต้แย้งความคิดกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดและร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันและร่วมมือกันสร้างผลงานและนวัตกรรมแก่องค์การ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานวิธีหนึ่ง

3. ผลดีต่อองค์การ

3.1 เพิ่มประสิทธิภาพ ความอยู่รอดขององค์การ และสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ โดยความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ห้องค์การมีความคิดใหม่ๆ แผนงานใหม่ๆ ทำให้ห้องค์การมีการเจริญเติบโตและอยู่ได้เป็นอย่างดี

3.2 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านผลผลิต กระบวนการหรือบริการใหม่ๆ ซึ่งเป็นการพบวิธีการใหม่และดีขึ้นกว่าเดิมในภาวะการแข่งขันและขาดแคลนทรัพยากร

3.3 ช่วยให้ผู้บริหารตระหนักในการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ที่ดีขึ้นได้ ขณะเดียวกันจะทำให้ผู้บริหารพัฒนาผู้อื่นให้มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ด้วย

สรุปได้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นั้นมีประโยชน์ต่อทั้งตัวบุคคล ทีมงานและองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เป็นพฤติกรรมที่ช่วยฝึกฝนกระบวนการคิดของบุคคลซึ่งเป็นการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องวิธีการหนึ่ง นอกจากนี้แล้ว พฤติกรรมของบุคคลสามารถส่งเสริมไปสู่พฤติกรรมขององค์กร ช่วยในกระบวนการแก้ไขปัญหาขององค์กร และช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่และกระบวนการใหม่ ทำให้้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืนและต่อเนื่อง

การประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์

การประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์ได้มีนักทฤษฎีและมีผู้ศึกษาวิธีการไว้หลากหลายและมีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ ดังนี้

สก๊อตและบรูซ (Scott & Bruce, 1994) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเองโดยสร้างตามองค์ประกอบพฤติกรรมสร้างสรรค์ของคานเตอร์ (Kanter, 1988) ร่วมกับวิธีการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างกับผู้บริหารบริษัทจำนวน 172 คนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเพียงแหล่งเดียว แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบวัดมิติเดียว และเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์ของตนเองว่าอยู่ในระดับใด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ “ไม่เคยแสดงพฤติกรรมดังกล่าวเลย” จนถึง “แสดงพฤติกรรมดังกล่าวทุกครั้ง” มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .89

เจนเซน (Janssen, 2000) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์โดยสร้างตามองค์ประกอบพฤติกรรมสร้างสรรค์ของคานเตอร์ (Kanter, 1988) กลุ่มตัวอย่างมาจาก 2 แหล่ง คือ ทั้งจากระดับผู้ปฏิบัติงานจำนวน 170 คนและระดับผู้บริหารจำนวน 110 คน แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบวัดมิติเดียว และเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์ของตนเองว่าอยู่ในระดับใด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่ “ไม่เคยเลย” จนถึง “บ่อยครั้ง” มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .96

คลีเซนและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเอง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว คือ ระดับผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นจำนวน 225 คน แบบวัดที่ได้ผ่านการทดสอบด้วยวิธีการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling) พบว่าองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แบบวัดจึงมีลักษณะเป็นแบบวัดมิติเดียว ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยวัดระดับความถี่ของพฤติกรรมซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ระดับ ตั้งแต่ระดับความถี่ไม่เคยเลย (never), แทบไม่เคยเลย (almost never), บางครั้ง (sometimes), ค่อนข้างบ่อย (fairly often), บ่อยมาก (very often),

จนถึงทุกครั้ง (always) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .97

โดเรนโบส, วานเอ็นเงินและเวอร์ฮาเกิน (Dorenbosch, Vanengen & Verhagen, 2005) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเองด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมาจากแหล่งเดียว คือ ระดับผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นจำนวน 132 คน แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบวัดสองมิติซึ่งประกอบด้วยด้านความคิดสร้างสรรค์ (creativity) จำนวน 10 ข้อ และด้านการปฏิบัติจริง (implementation) จำนวน 6 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ และมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .92

เดอจองและฮาดอง (De Jong & Hartong, 2008) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเองโดยพัฒนามาจากแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของสก็อตและบรูซ (Scott & Bruce, 1994) เจนเซน (Janssen, 2000) และคลีเซ่นและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 แหล่ง คือ ทั้งจากระดับผู้ปฏิบัติงานและระดับผู้บริหารจำนวนทั้งหมด 81 คู่ แบบวัดได้ผ่านการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) พบว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แบบวัดจึงมีลักษณะเป็นแบบวัดมิติเดียว ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ โดยวัดระดับความถี่พฤติกรรมสร้างสรรค์ของตนเองซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความถี่ไม่เคยเลย (never) จนถึงทุกครั้ง (always) และมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .70

สำหรับในประเทศไทย สุภารัตน์ เหลาฉลาด (2547) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ในพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐขึ้น โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเองของคลีเซ่นและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) โดยปรับปรุงข้อความให้เข้ากับบริบทการแสดงผลพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ “ไม่เคยแสดงผลพฤติกรรมดังกล่าวเลย” จนถึง “แสดงผลพฤติกรรมดังกล่าวทุกครั้ง” และมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .81

สำหรับในงานวิจัยพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปลแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของเดอจองและฮาดอง (De Jong & Hartong, 2008) สำหรับเหตุผลในการเลือกแปลแบบวัดชุดนี้ เนื่องจากเป็นแบบวัดที่ได้รับการพัฒนาดำสุด โดยสร้างขึ้นตามองค์ประกอบที่มีการตัดองค์ประกอบที่ซับซ้อนออกไปแล้ว นอกจากนี้ ปริมาณของข้อคำถามยังมีปริมาณที่เหมาะสม ไม่สั้นหรือยาวเกินไป โดยแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตาม

การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ครั้งนี้ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยวัดระดับความถี่พฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเองแบ่งเป็น 5 ระดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลในหลายแง่มุม โดยสามารถสรุปและจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์เป็น 3 ด้านใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยทักษะส่วนบุคคล ปัจจัยจากผู้นำและปัจจัยจากองค์กร (Simms, Price & Ervin, 1994; Scott & Bruce, 1994) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทักษะส่วนบุคคล

ปัจจัยนี้เป็นทักษะเฉพาะของบุคคลในการคิดสร้างสรรค์ความคิดใหม่ วิธีการใหม่ และนำความคิดใหม่ลงสู่การปฏิบัติ ซึ่งจากการศึกษาของสก็อตและบรูซ (Scott & Bruce, 1994) และปาล์มเมอร์ (Palmer, 2005) พบว่า รูปแบบการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (creative problem solving style) ซึ่งเป็นทักษะเฉพาะบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ (Scott and Bruce, 1994; Borins, 2001, Harris & Kinney, 2003, Heinzen, 1994, Ramamurti, 1986 cited in Palmer, 2005) โดยรูปแบบการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์เป็นรูปแบบการคิดแก้ปัญหาของบุคคลที่นอกกรอบและสร้างสรรค์ โดยคิดแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาและทำการเทียบเคียงไปยังองค์ประกอบอื่นหรือสิ่งอื่นที่มีความเชื่อมโยงต่อกัน (bisociate thinking) การกระทำหรือการแสดงออกที่ถ่ายทอดถึงความคิดนั้น เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลนั่นเอง ทักษะส่วนบุคคลอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการคิดสร้างสรรค์ ($r = .28, p < .01$) (Tierney, Farmmer, & Greaan, 1999) นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพและเป็นปัจจัยทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพด้วย (สุภารัตน์ เหลาฉลาด, 2547) ซึ่งแรงจูงใจภายใน อธิบายถึงความต้องการของบุคคลในความต้องการมีความสามารถ ต้องการลิขิตชีวิตด้วยตนเอง และต้องการท้าทายความสามารถของตนเองในการทำงาน โดยพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในเป็นพฤติกรรมที่กระทำด้วยตนเอง ปราศจากการพึ่งพารางวัลหรือการบังคับแต่อย่างใด (Deci, Vallerand, Pelletier & Ryan, 1991) แรงจูงใจภายในเปรียบเสมือนเป็นแรงขับภายในตัวบุคคล ทำให้บุคคลกล้าที่จะแสดงความสามารถของตนเอง บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในตนเองสูงจะถูกผลักดันให้ตนเองสนใจและแสวงหาแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ และหาแนวทางแก้ไขปัญหามในรูปแบบต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น

สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาในส่วนของปัจจัยทักษะส่วนบุคคล ทั้งนี้ เนื่องจาก พบการศึกษาที่ศึกษาถึงระดับของปัจจัยทักษะส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยทักษะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ในโรงพยาบาลในประเทศไทยแล้วจำนวนพอควร ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่าปัจจัยทักษะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการ

2. ปัจจัยจากผู้นำ

ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยจากภาวะผู้นำที่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคล จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยตรงกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญและเป็นปัจจัยทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลด้วย (Scott & Bruce, 1994; Basu & Green, 1997; Sanders, 2010) ซึ่งการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (leader - member exchange) เป็นระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งผู้นำจะปฏิบัติต่อสมาชิกแต่ละบุคคลแตกต่างกัน โดยผู้นำและสมาชิกจะมีการประเมินความสัมพันธ์ที่ปฏิบัติต่อกันและมีการแลกเปลี่ยนตอบแทนซึ่งกันและกัน โดยระดับของความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้นำกับสมาชิกซึ่งประกอบไปด้วย ความชอบพอ (affection) ความจงรักภักดี (loyalty) การร่วมกันสร้างผลงาน (contribution) และการนับถือในความเป็นวิชาชีพ (professional respect) (Liden & Maslyn, 1998) นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคล โดยอาศัยผ่านตัวแปรกลาง ดังนี้ การสนับสนุนนวัตกรรม (support for innovation) แหล่งทรัพยากร (resource supply) (Scott & Bruce, 1994) และความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล (satisfaction with HR practices) (Sanders, 2010) อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยบางงานที่ให้ผลการวิจัยที่แตกต่างออกไป เช่นในงานวิจัยของลี (Lee, 2008) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเฉพาะด้านความจงรักภักดีเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดนวัตกรรมและยังพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกไม่มีอำนาจทำนายการเกิดนวัตกรรมของพนักงานแต่อย่างใด

ปัจจัยจากภาวะผู้นำอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformational leadership) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .27, p < .05$) (สุदारัตน์ เหลาฉลาด, 2547) ($r = .22, p < .05$) (Lee, 2008) และยังเป็นปัจจัยทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลด้วย (สุदारัตน์ เหลาฉลาด, 2547; Lee, 2008) ซึ่งภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป หมายถึง ผู้นำที่กระตุ้นให้ผู้ตามมีความต้องการและมีความพึงพอใจมากกว่าที่เป็นอยู่ โดยกระตุ้นให้ผู้ตาม

เกิดความต้องการที่สูงขึ้น ด้วยการทำให้ผู้ตามตระหนักถึงความสำคัญคุณค่าและวิธีที่จะทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมาย คำนึงผลประโยชน์ขององค์การมากกว่าผลประโยชน์ของตน และทำให้ผู้ตามเกิดความ ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตด้วยตนเอง ผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปจะเป็นแบบอย่างช่วย กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการที่จะลงมือทำสิ่งใหม่ๆ มีความ รับผิดชอบในงาน ทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจในงาน รวมทั้งส่งเสริมให้ บุคลากรร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Bass, 1985)

สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่าง ผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ โดย ผู้วิจัยเห็นประเด็นที่น่าสนใจในการเลือกศึกษาตัวแปรดังกล่าวดังนี้ การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ส่วนใหญ่มักศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ รูปแบบการบริหารและการเลือกใช้ กลยุทธ์ของผู้นำในการบริหารจัดการให้ผู้ตามปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่แนวคิดนี้ เป็นแนวคิดเดียวที่อธิบายถึงภาวะผู้นำที่ต่างออกไป โดยอธิบายถึงภาวะผู้นำในเชิงความสัมพันธ์ และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิก แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการและทักษะ ในการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในการสร้างความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ใน องค์การ ดังที่บาซุและกรีน (Basu & Green, 1997) ได้อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับ สมาชิกโดยเฉพาะด้านการร่วมกันสร้างผลงานระหว่างผู้นำและสมาชิกนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้มี การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้นำกับสมาชิก ผู้นำกับสมาชิกจะสนทนากันและแสดงความคิดเห็น ของตนได้อย่างเต็มที่ ในด้านความจงรักภักดี จะก่อให้เกิดความไว้วางใจกันระหว่างผู้นำกับ สมาชิก ซึ่งทั้งหมดจะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ซึ่งนำไปสู่การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ แนวทางใหม่ วิธีการปฏิบัติใหม่ในองค์การ นอกจากนี้ เกรนและสแกนดูรา (Graen & Scandura, 1987 cited in Liden & Maslyn, 1998) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า หากผู้นำกับสมาชิกมีระดับ ความสัมพันธ์กันอยู่ระดับสูง ผู้นำนั้นจะสนับสนุนให้สมาชิกรู้สึกมีอิสระในการทำงาน มีอิสระใน การตัดสินใจซึ่งช่วยให้สมาชิกพร้อมกับการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ให้กับหน่วยงานและองค์การ ต่อไป ประเด็นลำดับต่อมา คือ แนวคิดนี้เหมาะสมกับบริบทองค์การพยาบาล เนื่องจากแนวคิดนี้ เชื่อว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกแต่ละคนเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนที่ไม่เท่ากัน โดยมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์แบบสองต่อสองระหว่างตัวผู้นำกับสมาชิกแต่ละคน ซึ่ง แตกต่างจากแนวคิดภาวะผู้นำอื่นที่มักมองถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกในลักษณะที่ผู้นำ ปฏิบัติต่อสมาชิกเป็นกลุ่มโดยเฉลี่ยแต่ละคนเท่าเทียมกัน ซึ่งหากพิจารณาในบริบทองค์การ พยาบาลแล้วจะพบว่าหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับพยาบาลประจำการแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน จริง โดยระดับความสัมพันธ์นั้นขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและประเด็นสุดท้ายคือ

แนวคิดนี้มีการศึกษากันมาอย่างยาวนานและพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในระดับสูงส่งผลต่อผลลัพธ์ขององค์การหลายตัว เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศในการทำงาน นวัตกรรม พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ เป็นต้น ในส่วนของพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคล พบว่ามีงานวิจัยสนับสนุนจำนวนพอควรแต่งงานวิจัยดังกล่าวไม่ได้ศึกษาในองค์การพยาบาล ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแตกต่างกันผลการวิจัยที่ได้อาจแตกต่างกันได้ นอกจากนี้ผลการวิจัยบางงานพบว่ามีความขัดแย้งกันอยู่ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อหาความชัดเจนของแนวคิดนี้ต่อไป

3. ปัจจัยจากองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีปัจจัยจากองค์การหลายตัวที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเพิ่มศักยภาพ อำนาจหรือความสามารถของตน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายของตนเองและขององค์การ ประกอบไปด้วย พลังอำนาจแบบเป็นทางการ พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ และการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าถึงโครงสร้างโอกาสและการเข้าถึงโครงสร้างพลังอำนาจอันได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการเข้าถึงการสนับสนุน (Laschinger, 1997) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า สภาพะพื้นฐานภายในองค์การส่วนใหญ่ไม่เพียงพอต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่พนักงาน (Knight-Turvey, 2006) และจากการศึกษาของโนล์และลินจ์ (Knol & Linge, 2008) พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในเนเธอร์แลนด์อย่างมีนัยสำคัญ ($r = .45, p < .01$) นอกจากนี้ บางงานวิจัยยังพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคล โดยอาศัยผ่านตัวแปรกลางคือ การเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตวิทยา (Knight-Turvey, 2006) สำหรับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยา (psychological empowerment) เป็นกระบวนการเพิ่มแรงจูงใจภายในของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาในรูปการรู้คิด (cognition) 4 ด้าน คือ ด้านความหมาย (meaning) ด้านสมรรถนะ (competence) ด้านเจตนาธรรมณ์ในตนเอง (self-determination) และด้านผลกระทบ (impact) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ (Knol & Linge, 2008; Pieterse, Knippenberg, Schippers, & Stam, 2010)

ปัจจัยต่อมาคือ ความมีอิสระในงาน (job autonomy) หมายถึง ระดับความมีอิสระและเสรีภาพในงานของบุคคลในการจัดตารางงานของตน รวมทั้งการตัดสินใจในงานของตนไม่ว่าจะเป็นการกำหนดเวลางาน การปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงาน (Cook, 1981 cited in Palmer, 2005)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานภาครัฐระดับต้นอย่างมีนัยสำคัญ ($r = -.16, p < .05$) (Palmer, 2005) สำหรับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ด้วยเช่นกัน โดยความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแบบผูกพันด้วยใจรัก (affective commitment) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .24, p < .05$) นอกจากนี้ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยังเป็นปัจจัยทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลด้วย (Jabri, 2010) ซึ่งความยึดมั่นผูกพันเป็นความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นของบุคคลในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร มีการแสดงออกในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่กำหนดและทำประโยชน์ให้แก่องค์กรด้วยความเต็มใจ บุคคลจะแก้ไขปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (Porter, Steers, Mowdays & Boulian, 1974 cited in Jabri, 2010)

ปัจจัยที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคล (satisfaction with HR practices) ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในการปฏิบัติงานของตน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การเสริมอำนาจในงานของบุคลากร (employee influence) กระบวนการพัฒนาบุคลากร (human resource flow) รางวัลและผลตอบแทนจากการทำงาน (rewards) และระบบงาน (work system) (Beer, 1984 cited in Sanders et al, 2010) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความพึงพอใจในด้านการเสริมอำนาจในของบุคลากรและความพึงพอใจด้านระบบงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .30, p < .01$) ($r = .26, p < .01$) ตามลำดับ (Sanders et al, 2010) และปัจจัยสุดท้ายคือ สภาพแวดล้อมในงาน (work environment) หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบบุคคลที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของบุคคล เช่น ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์ท้าทาย การสนับสนุนจากทีมงาน การมีทรัพยากรที่เพียงพอ (Mikdashi, 1999) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า สภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .49, p < .05$) (สุดารัตน์ เหลาฉลาด, 2547), ($r = .47, p < .05$) (กมลทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์, 2551) และเป็นปัจจัยทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลด้วย

สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ โดยผู้วิจัยเห็นประเด็นที่น่าสนใจในการเลือกศึกษา ดังนี้ ประเด็นแรกคือ แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรนั้นปัจจุบันพบว่ามีผลต่อผลลัพธ์ขององค์กรหลายประการ ตัวหนึ่งที่สำคัญ

คือ นวัตกรรม โดยคานเตอร์ (Kanter, 1993) กล่าวไว้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจและการเกิด นวัตกรรมภายในองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างมากโดยไม่สามารถแยกออกจากกัน ได้ ดังงานวิจัยของคานเตอร์เอง (Kanter, 1988 cited in Knol & Linge, 2008) ที่พบว่า การเกิด นวัตกรรมในองค์กรเกิดจากการได้รับปัจจัยสนับสนุนที่ดีจากบริบทขององค์กร ซึ่งสถานะภายใน ขององค์กรนั้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลในองค์กร แนวคิดการ เสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มการเสริมสร้างพลัง อำนาจเชิงโครงสร้างและกลุ่มการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยา ซึ่งนักวิจัยมักจะศึกษาทั้ง 2 กลุ่มควบคู่กัน อย่างไรก็ตาม แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างได้รับความนิยมและ ถูกนำมาใช้อย่างมากในการบริหารจัดการขององค์กร เนื่องจากมีองค์ประกอบที่ชัดเจนเป็น รูปธรรม ดังนั้นจึงสามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ง่ายในองค์กร และประเด็นสุดท้ายคือ แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างมีการศึกษาวิจัยกันมาอย่างยาวนานและแพร่หลาย ในทุกองค์กร จนทำให้แนวคิดนี้เป็นทฤษฎีที่มีความชัดเจนและเชื่อถือได้ ในองค์กรพยาบาลทั้ง ในประเทศและต่างประเทศมีการศึกษาถึงแนวคิดนี้กับผลลัพธ์องค์กรอื่นๆ มากมาย แต่งานวิจัยที่ ศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพยังมีปริมาณน้อยและใน ประเทศไทยพบว่ายังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม เพื่อหาความชัดเจนของแนวคิดนี้ต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในองค์กรวิชาชีพพยาบาลประเทศไทยมีการศึกษาถึง ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในปริมาณน้อย โดยมีรายละเอียดของวิจัย ดังนี้

พัชณา เอ็งบริบูรณ์พงษ์ (2545) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่องาน บรรยากาศเชิงสร้างสรรค์ กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ชุมชน จำนวน 388 คน วัดระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ของคานเตอร์ (Kanter, 1988) ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สุภารัตน์ เหลาฉลาด (2547) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ภายใน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย สภาพแวดล้อมในงาน กับพฤติกรรม สร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลระดับ ปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 385 คน วัดระดับพฤติกรรม สร้างสรรค์โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับมาจากแบบสอบถามของคลีเซ่นและสตรีท (Kleysen &

Street, 2001) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของคานเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กมลทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ (2551) ได้ทำการศึกษาระดับ ความสัมพันธ์และหาตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ สภาพแวดล้อมในงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 406 คน ทำการวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์โดยใช้แบบสอบถามของสุครินทร์ เหลาฉลาดที่ปรับมาจากแบบสอบถามของของคลีเช่นและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับสูง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาถึงระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของคานเตอร์ พบว่า พยาบาลประจำการส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพฤติกรรมสร้างสรรค์เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการคิดสร้างนวัตกรรมและแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ จึงเป็นหัวข้อหนึ่งที่น่าสนใจ และในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาปัจจัยจากผู้นำ คือ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก และปัจจัยองค์การ คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสองกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ดังที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (leader-member exchange: LMX) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่กล่าวถึงในยุคนั้นของทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ โดยทฤษฎีภาวะผู้นำของพิเดเลอร์ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วยปัจจัย 3 ส่วน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก โครงสร้างของงานและอำนาจของผู้นำ ซึ่งผู้นำจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หากสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกดีและมีโครงสร้างของงานชัดเจน ผู้นำจะสามารถควบคุมสถานการณ์ขององค์การได้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะเน้นปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก หรือที่เรียกว่า การแลกเปลี่ยนรายคู่ (dyadic exchange) ซึ่งเกิดจากการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่สามารถเกิดขึ้นภายในกลุ่ม โดยมีพื้นฐานมาจากความเชื่อใจ เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ได้รับก็

จะตอบแทนพฤติกรรมดังกล่าวโดยการให้ความเป็นมิตร และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเป็นการตอบแทนความเคารพนับถือ สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลที่นำมาซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

ความหมายของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

นักวิชาการหลายคนให้ความหมายของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกไว้คล้ายคลึงกันดังนี้ สแกนดูรา เกรนและโนเวค (Scandura, Grean & Novak, 1986) ให้ความหมายว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกเป็นระบบซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์ของผู้นำกับสมาชิกในลักษณะของความเป็นคู่และการกระทำของแต่ละคนมีผลต่ออีกบุคคลหนึ่ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในระหว่างคู่หนึ่ง การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะเปลี่ยนไปเกิดการแลกเปลี่ยนใหม่ขึ้นมา รวมไปถึงรูปแบบของพฤติกรรมของสมาชิกคู่หนึ่งต้องพึ่งพาอาศัยกันและแบ่งปันผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์ต่อกัน ส่วนเวย์นและกรีน (Wayne & Green, 1993) ให้ความหมายว่า เป็นรูปแบบความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้นำที่ปฏิบัติต่อสมาชิก และพฤติกรรมของสมาชิกที่ปฏิบัติต่อผู้นำ ซึ่งคล้ายคลึงกับเกรนและอุฮ์ลเบียน (Graen & Uhl-Bien, 1995) ที่ให้ความหมายว่า เป็นรูปแบบที่ใช้อธิบายการพัฒนาสัมพันธภาพของผู้นำที่มีประสิทธิภาพระหว่างคู่ของพันธมิตรทั้งในและนอกองค์กร เช่น ผู้นำกับผู้ตาม สมาชิกในทีมและทีม ลูกจ้างและเครือข่าย พันธมิตรร่วมและเครือข่ายที่ให้การสนับสนุน เป็นต้น สำหรับไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการที่ผู้นำไม่ได้ใช้รูปแบบเดียวในการติดต่อกับสมาชิกทุกคน แต่จะพัฒนาความแตกต่างตามประเภทของความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนกับสมาชิกแต่ละคน เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกที่ปรากฏในหลายมิติ สอดคล้องกับทรุกเคนบรอดท์ (Truckenbrodt, 2000) ที่ให้ความหมายว่า เป็นลักษณะของสัมพันธภาพแบบสองทางระหว่างผู้นำกับสมาชิก โดยผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อสมาชิกในระดับที่แตกต่างกัน และสมาชิกจะปฏิบัติต่อผู้นำโดยปฏิบัติตามสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

จากนิยามความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ดังนี้ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก หมายถึง ความสัมพันธ์ของตนกับผู้นำ ซึ่งเป็นความรู้สึกประทับใจที่ได้ใกล้ชิด ร่วมกันทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับผู้นำที่มีความสามารถและเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน ผู้นำจะปฏิบัติต่อสมาชิกแต่ละรายแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้นำกับสมาชิกจะมีการประเมินความสัมพันธ์ที่ปฏิบัติต่อกันและมีการแลกเปลี่ยนตอบแทนซึ่งกันและกัน โดยระดับของความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ปฏิสัมพันธ์กันและประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านความชอบพอ (affection) ด้านความ

จงรักภักดี (loyalty) ด้านการร่วมกันสร้างผลงาน (contribution) และด้านการนับถือในความเป็นวิชาชีพ (professional respect)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นแนวคิดที่ได้มีการพัฒนาอย่างยาวนาน ในช่วงเริ่มแรกของการศึกษาทฤษฎีการแลกเปลี่ยนนี้ เรียกชื่อทฤษฎีนี้ว่า “vertical dyad linkage” (VDL) หรือ ทฤษฎีความสัมพันธ์รายคู่แนวตั้งแบบสองต่อสอง โดยมุ่งศึกษาถึงลักษณะของสายสัมพันธ์ที่ผู้นำมีต่อผู้ตามแต่ละคนในการทำงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาผู้นั้น ต่อมาเกรนและแคชแมน (Graen & Cashman, 1975 อ้างใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและเปลี่ยนชื่อเป็น ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) และทฤษฎีบทบาท (role theory)

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยพบว่าเป็นเรื่องของพฤติกรรมและรูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Graen & Uhl-Bien, 1995) กล่าวคือ เป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ภายในสังคมหรือภายในกลุ่ม ซึ่งความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (trust) หมายถึง เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ความช่วยเหลือกับอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ให้ความช่วยเหลือไปมีความเชื่อว่า ฝ่ายรับจะตอบแทนกลับทั้งด้านผลลัพธ์ของงานและด้านความสัมพันธ์ อาจกล่าวได้ว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (norm of reciprocity) นอกจากนี้ยังเป็นแนวความคิดที่กำหนดภาวะผูกพันทางศีลธรรมของบุคคลในกลุ่ม คือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ จากบุคคลอื่นแล้วจะให้ผลตอบแทนกลับตามความเหมาะสม เช่น หัวหน้าให้การช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจแก่สมาชิก ในทางกลับกันสมาชิกจะมีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยแสดงความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงานหรือทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ เช่นกัน ซึ่งเป็นลักษณะของปรากฏการณ์ที่เรียกว่า ความหวังสร้างความจริง (self-fulfilling prophecy) กล่าวคือ การที่ผู้นำตั้งความคาดหวังต่างๆ ในตัวสมาชิกไว้สูง เมื่อสมาชิกรับรู้ก็จะพยายามทำตามมิให้ผู้นำต้องผิดหวัง และส่งผลให้คุณภาพของผลงานที่ออกมาสูงและสมาชิกก็เกิดความพึงพอใจ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544) นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกยังกล่าวถึงกระบวนการการสร้างบทบาท (the role making process) (Graen & Cashman, 1975 cited in Schriesheim, Castro & Cogliser, 1999) ระหว่างผู้นำกับสมาชิกแต่ละคนด้วย ซึ่งแนวคิดเรื่องการสร้างบทบาท (role making) มีที่มาจากทฤษฎีด้านบทบาท ซึ่งอธิบายไว้ว่า สมาชิกในองค์การ

จะประสบความสำเร็จในงานของตน โดยกระทำผ่านบทบาทเริ่มตั้งแต่สมาชิกเข้ามาในองค์กรและมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ผู้นำและสมาชิกจะปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เมื่อบทบาทหน้าที่การทำงานแตกต่างกัน ทำให้ทั้งสองฝ่ายมีพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันตามบทบาทที่ได้รับ (Graen & Cashman, 1975 cited in Schriesheim, Castro & Coglisier, 1999)

ลักษณะความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกนั้น หลักการพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ ผู้นำจะพัฒนาความสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนโดยจำแนกสมาชิกแต่ละคนและปฏิบัติกับสมาชิกแต่ละคนไม่เหมือนกัน จึงเกิดคุณภาพของการแลกเปลี่ยน (the quality of leader-member exchange) ซึ่งแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม ดังนี้ (Wayne & Green, 1993; Graen & Uhl-Bien, 1995; Northouse, 2004) กลุ่มที่มีการแลกเปลี่ยนในระดับสูง (high quality exchange) หรือ เรียกว่า “ในกลุ่ม” (in-group) มีลักษณะดังนี้ คือ ผู้นำสร้างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่มีความพิเศษกับกลุ่มสมาชิกบางกลุ่ม ที่เขามีความไว้วางใจกันและมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันสูง มีการสนับสนุนและให้สิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ให้ความเคารพนับถือกันทั้งสองฝ่าย สมาชิกที่มีระดับการแลกเปลี่ยนสูงจะมีแนวโน้มที่จะเพิ่มระดับความพยายามในการทำงานและความจงรักภักดีกับผู้นำเพื่อตอบแทนสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติต่อตน พฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน สมาชิกที่อยู่ “ในกลุ่ม” จะมีการแลกเปลี่ยนไม่เพียงแต่บทบาทหน้าที่ตามสัญญาจ้างเท่านั้น แต่จะมีการแลกเปลี่ยนในลักษณะอื่นอีกด้วย ซึ่งถือว่าเป็นไปตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม และความสัมพันธ์ในระดับสูงส่งผลดีต่อหน่วยงานและองค์กร ส่วนอีกกลุ่มเป็นกลุ่มที่มีการแลกเปลี่ยนในระดับต่ำ (low quality exchange) หรือ เรียกว่า “นอกกลุ่ม” (out-group) มีลักษณะดังนี้ คือ ผู้นำจะมีความไว้วางใจสมาชิกในระดับต่ำ และคาดหวังให้สมาชิกปฏิบัติตามสัญญาจ้างอย่างเคร่งครัด โดยสมาชิกที่อยู่นอกกลุ่มต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้เท่านั้น ผลที่ตามมาคือ การได้รับค่าตอบแทนตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนด ซึ่งถือว่าเป็นการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจเท่านั้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกนั้นสามารถอธิบายได้ด้วย 2 ทฤษฎีข้างต้น ซึ่งการวิจัยถึงทฤษฎีนี้ในยุคต่อมาจะเริ่มศึกษาถึงขั้นตอนการพัฒนาการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก โดยอธิบายผ่านรูปแบบจำลองวงจรชีวิตของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก (life cycle of leadership making) (Graen & Uhl-Bien, 1995) อย่างไรก็ตาม เกรนและอูล์เบียนไม่ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของทฤษฎีนี้ ทำให้นักวิจัยในรุ่นต่อมาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อวิเคราะห์หาองค์ประกอบของทฤษฎีนี้ต่อไป

องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

เดียนเนชและไลเดน (Diennesh & Liden, 1986) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมและการรับรู้การทำงานร่วมกัน และสรุปองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกได้ดังนี้

1. ความจงรักภักดี (loyalty) เป็นระดับความมากน้อยในการปกป้องซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและนอกเหนือจากงาน

2. การร่วมกันสร้างผลงาน (contribution) เป็นการช่วยเหลือกันทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมทำร่วมกัน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้ร่วมงานกับผู้นำ ความเต็มใจในการทำงานร่วมกัน หรือปริมาณงานที่ทั้งสองฝ่ายทุ่มเทให้กับงานร่วมกัน

3. ความชอบพอ (affection) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลมาจากความประทับใจส่วนตัว ซึ่งอาจเริ่มมาจากความคล้ายคลึงกันทางด้านกายภาพ พื้นฐานทางการศึกษาหรือบุคลิกภาพ

ต่อมาไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ได้ทำการวิเคราะห์หาองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความชอบพอ (affection) เป็นความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีพื้นฐานมาจากความประทับใจซึ่งกันและกัน นอกเหนือจากคุณค่าทางวิชาชีพหรือการทำงาน

2. ความจงรักภักดี (loyalty) เป็นการแสดงออกซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกในการช่วยเหลือและปกป้องในด้านต่างๆทั้งในและนอกองค์การ

3. การร่วมกันสร้างผลงาน (contribution) เป็นการช่วยเหลือกันทำงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมทำร่วมกัน เพื่อเป้าหมายเดียวกันสะท้อนได้จากความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้ร่วมงานกับผู้นำ ความเต็มใจในการทำงานร่วมกันหรือปริมาณงานที่ทั้งสองฝ่ายทุ่มเทให้กับงานร่วมกัน

4. การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (professional respect) เป็นความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิก ในการแสดงออกถึงการนำความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านต่างๆมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

สำหรับงานวิจัยการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) เนื่องจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านนี้ได้รับการวิเคราะห์องค์ประกอบจากวิธีวิจัยที่เชื่อถือได้และยัง

เป็นองค์ประกอบที่ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยมีงานวิจัยจำนวนมากที่ใช้องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบหลักในการทำวิจัย จึงทำให้องค์ประกอบนี้มีความน่าเชื่อถือและมีความชัดเจนที่สุด

การประเมินการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

ในช่วง ค.ศ. 1975-1984 พบว่ามีผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเพื่อประเมินการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกขึ้นเป็นจำนวนมากและมีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง ลักษณะคำถามในช่วงแรกจะเป็นการถามแบบง่าย โดยมีข้อคำถามเพียง 2-4 ข้อเท่านั้นและเป็นการวัดเป็นแบบมิติเดียว (unidimensional) ไปจนถึงแบบสอบถามที่มีข้อคำถามมากกว่า 12 ข้อและเป็นแบบวัดแบบหลายมิติ (multidimensional scales) แบบสอบถามที่ได้รับความนิยมและมีความน่าเชื่อถือ มีดังนี้

1. LMX-7 เป็นแบบวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่สร้างขึ้นโดยสแกนดูราและเกรน (Scandura & Grean, 1984) ซึ่งสร้างขึ้นโดยอิงตามทฤษฎี มีข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ จากการทดสอบเครื่องมือพบว่า LMX-7 มีข้อคำถามที่ชัดเจน สั้นกระชับ ได้ใจความมากกว่า และให้ผลการวัดไม่แตกต่างจากแบบสอบถาม LMX ที่มีข้อคำถาม 10, 12, 14 ข้อ และแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ในช่วงที่เชื่อถือได้คือ .80-.90

2. LMX-MDM เป็นแบบวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่สร้างขึ้นโดยไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) โดยสร้างตามองค์ประกอบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก 4 องค์ประกอบหลักที่ได้ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแล้ว ประกอบด้วย 12 ข้อคำถาม แบ่งเป็นด้านละ 3 ข้อคำถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ แบบสอบถามนี้ได้รับความนิยมและถูกนำไปใช้ในงานวิจัยมาก โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความชอบพอ (affection) ความจงรักภักดี (loyalty) การร่วมกันสร้างผลงาน (contribution) และการนับถือในความเป็นวิชาชีพ (professional respect) เท่ากับ .90, .74, .57, .89 ตามลำดับ

สำหรับในประเทศไทย เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2545) ได้สร้างแบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติกับพยาบาลประจำการขึ้น โดยพัฒนามาจากแบบวัด LMX-MDM ของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .96 ต่อมา กฤติยา หงษ์นาเลน (2545) ได้ดัดแปลงแก้ไขแบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติกับพยาบาลประจำการของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2545) โดยลดข้อคำถามเหลือเพียง 19 ข้อ ลักษณะข้อคำถามยังเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับและมีค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .93 และนิตยา สว่างษ์ (2545) ได้ทำ

การดัดแปลงแบบสอบถามของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) เช่นกัน โดยลดข้อคำถามเหลือเพียง 22 ข้อและมีค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .95 ต่อมา นรพรรณ อุณหะนันท์ (2546) ได้สร้างแบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการขึ้น โดยสร้างตามองค์ประกอบและประยุคต์มาจากแบบสอบถาม LMX-MDM ของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ได้เท่ากับ .80 และทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 30 คน พบว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้เท่ากับ .95

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการของนรพรรณ อุณหะนันท์ (2546) เนื่องจาก แบบสอบถามฉบับนี้ได้สร้างขึ้นตามองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) และทำการประยุคต์ตามแบบสอบถาม LMX-MDM ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ได้รับความเชื่อถือและนิยมนำไปใช้ในงานวิจัยจำนวนมาก นอกจากนี้ จำนวนข้อคำถามมีปริมาณที่เหมาะสม เนื่องจากเป็นแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ได้รับการพัฒนาล่าสุดจึงมีการตัดข้อคำถามที่ซ้ำซ้อนออกไปแล้ว และเหตุผลสุดท้ายคือ แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) เท่ากับ .80 และมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .95 ซึ่งค่าทั้งสองอยู่ในช่วงที่เชื่อถือได้ ดังนั้นแบบสอบถามฉบับนี้จึงเป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมและถูกนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทยมีการนำเอาแนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมาประยุคต์ใช้ในองค์กรพยาบาลจำนวนมาก ผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่อยู่ในระดับสูงจะส่งผลกระทบต่อองค์การพยาบาลในหลายด้าน เช่น การตอบแทนของผู้ปฏิบัติงาน (จันทร์พา หัตถุธร, 2543) ผลการปฏิบัติงาน (เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (กฤติยา เห่งนาเลน, 2545) ความพึงพอใจในงาน (นิตยา สง่างวงษ์, 2545) และความพึงพอใจในการสื่อสาร (นรพรรณ อุณหะนันท์, 2546) แต่สำหรับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการโดยตรงยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมในองค์กรพยาบาลของประเทศไทย พบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาถึงระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการไว้ ดังนี้

เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การสนับสนุนจากองค์กร การปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 356 คน การวัดระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับรายด้านความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

กฤติยา เห่งนาเลน (2545) ได้ทำการศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน บรรยากาศเชิงสร้างสรรค์ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และภาวะผู้นำสร้างสรรค์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 231 คน การวัดระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับรายด้านความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยอธิบายผลการศึกษาไว้ว่า การแลกเปลี่ยนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการที่เกิดขึ้นและมีการตอบแทนซึ่งกันและกัน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกได้ถึงความไว้วางใจ ความเคารพนับถือ และการสนับสนุนจากพยาบาลประจำการ คุณภาพความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการในระดับสูง เป็นผลให้เกิดความมั่นใจในการแสดงออกและมีพัฒนาการภาวะผู้นำในตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วย

นิตยา สว่างษ์ (2545) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านโครงสร้าง การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 330 คน การวัดระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของไลเดนและมาสลิน

(Liden & Maslyn, 1998) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับรายด้านความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

เยาเวเรศ เอื้ออารีเลิศ (2545) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ความคล้อยคลึงในเจตคติต่องาน กับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในหอผู้ป่วยในจำนวน 342 คน การวัดระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการใช้แบบสอบถามของ จันทรืพา ทัดภูธร (2543) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับรายด้านความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยอธิบายผลการศึกษาไว้ว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ เป็นลักษณะของสัมพันธภาพที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยอยู่บนบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทในด้านการเป็นผู้นำ โน้มน้าวและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังมีบทบาทด้านการติดต่อประสานงาน นิเทศงาน เป็นที่ปรึกษาและแก้ไขปัญหาในงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องอาศัยทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน ตลอดจนทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และทักษะการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทักษะดังกล่าวนับได้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมประการหนึ่งที่พยาบาลประจำการสามารถรับรู้ได้ และเกิดการตอบแทนเกิดขึ้น ด้วยบทบาททั้งหมดที่กล่าวมา จึงทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

นรพรรณ อุณหะนันท์ (2546) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร ความเชื่อถือได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ จำนวน 365 คน การวัดระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากแนวคิดของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับรายด้านพบว่าด้านความ

จรรักษ์กักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ส่วนด้านความชอบพอบอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปจากผลการศึกษาทั้งหมดพบว่า ระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการและหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลภาครัฐ ทั้งโดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงทั้งหมด ซึ่งการที่ระดับแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง เป็นผลให้พยาบาลประจำการมีความพยายามในการทำงานของตนเองมากขึ้นและเกิดความจรรักษ์กักดีต่อผู้นำเพื่อตอบแทนสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติต่อคน นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและร่วมมือกันสร้างผลงานเพื่อให้หน่วยงานและองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การเสริมสร้างพลังอำนาจ

แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจและมีการศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน การเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง และกลุ่มการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยา ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเพียงการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างเท่านั้น เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมนิยมและถูกนำมาใช้อย่างมากในการบริหารจัดการองค์กร และมีองค์ประกอบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงสามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ง่ายในองค์กร แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างนี้มีนักวิจัยให้นิยามความหมายและอธิบายถึงแนวคิดไว้ดังนี้

ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้ คานเตอร์ (Kanter, 1977) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการหรือแนวทางในการเพิ่มศักยภาพและอำนาจให้แก่บุคคล โดยให้บุคคลมีโอกาสในการแสดงความสามารถของตนตามความเหมาะสมภายใต้ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ และสนับสนุนให้บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสาร เข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งอำนาจที่บุคคลได้รับมาจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งพลังอำนาจแบบเป็นทางการ (formal power) และพลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ (informal power) ปัจจัยทั้งหมดส่งผลต่อเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร นำไปสู่ความร่วมมือในการสร้างความสำเร็จแก่องค์กร สำหรับ เทบบิท (Tebbitt, 1993) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจคือการสร้างและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีพฤติกรรมที่แสดงผลสร้างสรรค์ในแง่บวก

กับพันธกิจขององค์การ ซึ่งคล้ายคลึงกับ ลาสชินเจอร์ (Laschinger, 1997) ที่อธิบายไว้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจว่าเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นตัวตัดสินทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ส่วนคอนเจอร์ และคานูโก (Conger & Kanungo, 1988) ได้ให้ความหมายที่ต่างออกไป โดยให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการเพิ่มการรับรู้ความสามารถภายในตนของสมาชิกในองค์การ โดยเน้นถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ ขจัดความรู้สึกไร้อำนาจของบุคคล ทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นใจในการทำงาน

สำหรับนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้ อริย์วรรณ อ่วมธานี (2549) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคคล โดยผู้บังคับบัญชาถ่ายโอนอำนาจ ให้อิสระในการตัดสินใจ และจัดหาทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้บุคคลเกิดความสามารถในการทำงานและแก้ปัญหาต่างๆ ได้บรรลุผลสำเร็จของตนเองและองค์การ ส่วน บุญใจ ศรีสถิตนราฎร (2550) ได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกัน โดยให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมความรู้ความสามารถแก่บุคคลที่ไม่สามารถดูแลตนเองหรืออยู่ในภาวะไร้พลัง (powerlessness) ให้เป็นผู้มีพลัง (power) โดยให้ความรู้ ให้คำปรึกษา เสริมสร้างความสามารถและจัดสิ่งสนับสนุน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ และมีความสามารถพึ่งพาตนเอง สามารถค้นพบปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับบริบทการดำรงชีวิตในสังคม ทำให้บุคคลรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและมีกำลังใจในการเอาชนะหรือขจัดสาเหตุและอุปสรรคที่ทำให้ตนเองไร้พลัง

จากนิยามความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างดังนี้ การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเพิ่มศักยภาพ อำนาจหรือความสามารถของตน โดยการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าถึงโครงสร้างโอกาสและการเข้าถึงโครงสร้างพลังอำนาจอันได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการเข้าถึงการสนับสนุน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายของตนเองและขององค์การ

แนวคิด/ทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง

แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างของลาสชินเจอร์ (Laschinger, 1997) เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจของคานเตอร์ (Kanter, 1993) โดยคานเตอร์กล่าวว่า โครงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือโครงสร้างของอำนาจในองค์การมีผลต่อพฤติกรรม ทัศนคติ และประสิทธิผลการทำงานของบุคคลในองค์การ ซึ่งพลังอำนาจเป็น

ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร หรือการกระทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลที่มีพลังอำนาจอย่างเพียงพอจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สามารถให้พลังอำนาจแก่บุคคลอื่น ๆ รอบตัว และสามารถสร้างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นภายในองค์กร พลังอำนาจมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. พลังอำนาจอย่างเป็นทางการ เป็นแหล่งอำนาจจากตำแหน่งงานในองค์กร (authority) สามารถรับรู้อำนาจนั้นได้อย่างชัดเจน ซึ่งอำนาจนี้จะเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ซึ่งลักษณะของงานที่ช่วยเพิ่มอำนาจให้แก่บุคคลนั้นต้องเป็นลักษณะงานที่มีความยืดหยุ่น (flexible) นอกจากนี้ยังต้องเป็นลักษณะงานที่มีขอบเขตงานรับผิดชอบที่ชัดเจน (visible) และสุดท้ายต้องเป็นงานที่มีความเป็นศูนย์กลาง (central to the purpose of the organization) สามารถอธิบายโดยละเอียดได้ดังนี้

1.1 ลักษณะงานที่มีอิสระในการตัดสินใจ/มีความยืดหยุ่น (discretion/flexible) หมายถึงงานที่มีข้อบังคับในการทำงานน้อย ไม่ใช่งานประจำ มีปริมาณงานที่หลากหลาย ใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แปลกใหม่ในบทบาทหน้าที่ปกติของตนได้ มีความยืดหยุ่นและไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขั้นต้นต่างๆ

1.2 ลักษณะงานที่มีการยอมรับ/มีขอบเขตงานรับผิดชอบที่ชัดเจน (recognition/visible) หมายถึงงานที่มีแนวทางและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

1.3 ลักษณะงานที่มีความสอดคล้องกัน/เป็นศูนย์กลาง (relevance/central to the purpose of the organization) หมายถึงงานที่บุคลากรให้ความสนใจ มีส่วนร่วมในกิจกรรมและการบริหารงาน มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและสามารถแก้ปัญหาหลักขององค์กรได้

2. พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ เป็นแหล่งอำนาจที่พัฒนาขึ้นมาจากความสัมพันธ์ของสมาชิกต่างๆ ทั้งสมาชิกภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 ผู้สนับสนุน (sponsors) หมายถึง บุคคลในองค์กรที่มีตำแหน่งงานที่สูงกว่า เป็นผู้ที่มีอำนาจสนับสนุนและผลักดันให้บุคคลเข้าถึงโอกาสที่ดีในองค์กร การที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับผู้มีอำนาจจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ทำให้งานบรรลุผลได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่า รวมทั้งจะได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมืออย่างดีจากคนทำงานรอบข้าง เพราะมีผู้ที่มีอิทธิพลสนับสนุนอยู่

2.2 ผู้ร่วมงาน (peers) หมายถึง ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน มีความสนิทสนมหรือได้รับการยอมรับจากบุคคลเหล่านี้ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างฐานอำนาจ โดยมากเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กันภายในกลุ่ม เช่น ให้ข้อมูลข่าวสารกัน ให้โอกาส ให้ความช่วยเหลือ และให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

2.3 ผู้ใต้บังคับบัญชา (subordinates) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มิตำแหน่งที่ต่ำกว่า ซึ่งการสร้างพันธมิตรในกลุ่มคนเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ต่อบุคคลเช่นเดียวกัน เพราะผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนช่วยอย่างมากในการผลักดันให้ชิ้นงานสำเร็จ นอกจากนี้ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีศักยภาพอาจเป็นผู้สืบทอดตำแหน่งที่สำคัญในองค์กรต่อไป

2.4 ผู้ที่อยู่ในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้อง (cross functional groups) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในสาขาอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน มีประโยชน์โดยเป็นผู้ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลข่าวสารและขอความเห็นในการปฏิบัติงาน

คานเตอร์ได้ทำการสรุปเป็นโครงสร้างพฤติกรรมในองค์กร (structural determinants of behavior in organizations) โดยอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรว่าเกิดจากผลลัพธ์ของการเข้าถึงโครงสร้างที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัว คือ โครงสร้างด้านโอกาส (the structure of opportunity) โครงสร้างด้านพลังอำนาจ (the structure of power) และสัดส่วนของประชากรในองค์กร (the proportional distribution of people of different kinds) ซึ่งคานเตอร์ถือว่า บุคคลในองค์กรทุกคนมีความสามารถในการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจนี้ ซึ่งโครงสร้างพลังอำนาจเหล่านี้้องค์กรต้องเป็นผู้จัดสรรให้บุคลากรทุกคน และทำให้บุคลากรในองค์กรที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจนี้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

การเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นคานเตอร์ (Kanter, 1993) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงองค์ประกอบ 3 ตัว ได้แก่ โครงสร้างโอกาส โครงสร้างพลังอำนาจ และโครงสร้างสัดส่วนทางสังคม ซึ่งอธิบายถึงรายละเอียดและความสำคัญได้ดังนี้

1. โครงสร้างด้านโอกาส จะเกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของผู้ปฏิบัติงาน การได้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายความสามารถ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการมีโอกาสได้ทราบวิธี ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กร และการได้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งโครงสร้างด้านโอกาสจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. โครงสร้างด้านพลังอำนาจ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

2.1 การเข้าถึงทรัพยากร (resource) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการจัดหาทรัพยากรต่างๆที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทั้งหมดเพื่อบรรลุเป้าหมายงานขององค์กร ทรัพยากรเหล่านี้ประกอบไปด้วย วัสดุอุปกรณ์ (material) เงิน (money) สิ่งจำเป็น (requirement) เครื่องมือต่างๆ (equipment) และเวลา (time)

2.2 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (information) หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กร ซึ่งเป็นข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญในการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องมีความถูกต้อง ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งข้อมูลข่าวสารสามารถจำแนกได้เป็น ข้อมูลข่าวสารทางเทคนิค ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน รายงาน บทความวิชาการต่างๆ ข่าวสารการเมือง รวมไปถึงนโยบาย พันธกิจ ผลการดำเนินงาน และการปรับเปลี่ยนขององค์กร ทั้งหมดเพื่อเพิ่มความรู้ในเรื่องต่างๆให้แก่บุคคลในการปฏิบัติงาน ช่วยในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตามการได้รับข้อมูลข่าวสารจะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งพบว่า การสื่อสารแบบเปิด (open communication) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจในองค์กร

2.3 การเข้าถึงการสนับสนุน (support) หมายถึง การสนับสนุนและส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานด้วยวิธีการต่างๆ สนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ให้การยอมรับในความสามารถ รวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และการสนับสนุนการเป็นผู้นำจากผู้สนับสนุน ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ที่อยู่ในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังได้รวมถึง การได้รับรางวัลและการยกย่องชมเชย

3. โครงสร้างด้านสัดส่วน (proportions structures) หมายถึง สัดส่วนของประชากรโดยประมาณ ในองค์กรที่มีผลให้เกิดความแตกต่างทางสังคมของประชากรในองค์กร เช่น สัดส่วนประชากรชายหญิง สัดส่วนของสีผิวหรือชนกลุ่มน้อย ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ไม่ศึกษาโครงสร้างด้านสัดส่วน เนื่องจากประชากรในวิชาชีพพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีลักษณะเชื้อชาติที่ก่อให้เกิดความแตกต่างน้อย

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างของลาสชินเจอร์ (Laschinger, 1997) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจของคานเตอร์ (Kanter, 1993) ในการศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ ทั้งนี้เนื่องจาก แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างของลาสชินเจอร์เป็นแนวคิดที่มีนักวิชาการหลายท่านนำมาศึกษา และนำมาประยุกต์ใช้ในงานการบริหารการพยาบาลเป็นจำนวนมาก ทำให้แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่น่าเชื่อถือและสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ได้ นอกจากนี้ แนวคิดนี้จะเน้นกลยุทธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจในเชิงปฏิบัติที่มีรูปธรรมชัดเจนซึ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนและพัฒนาขึ้นได้ง่ายภายในองค์กร

การประเมินการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างตามแนวคิดของคานเตอร์นั้นมีผู้พัฒนาขึ้น 2 เครื่องมือ ดังนี้

1. The Conditions of Work Effectiveness Questionnaire I (CWEQ-I) สร้างขึ้น โดยแซนด์เลอร์ (Chandler, 1991) ซึ่งสร้างแบบสอบถามตามทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจของคานเตอร์

(Kanter, 1977) แบบสอบถามนี้ใช้วัดการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง ได้แก่ พลังอำนาจแบบเป็นทางการ พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ และการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงโครงสร้างโอกาสและการเข้าถึงโครงสร้างพลังอำนาจ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าถึงทรัพยากร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการเข้าถึงการสนับสนุน แบบสอบถามนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 58 ข้อคำถาม ในส่วนของการวัดพลังอำนาจแบบเป็นทางการใช้แบบสอบถาม Job Activities Scale (JAS) ซึ่งมีข้อคำถาม 9 ข้อ ในส่วนการวัดพลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการใช้แบบสอบถาม Organizational Relationships Scale (ORS) ซึ่งมีข้อคำถาม 18 ข้อ และส่วนการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจใช้แบบสอบถามสภาพการทำงานที่มีประสิทธิผล (Conditions of Work Effectiveness Questionnaire: CWEQ) ซึ่งมีข้อคำถาม 31 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ แบบสอบถามนี้ได้รับความนิยมในการวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ในช่วงก่อนปี ค.ศ. 2000 แบบสอบถามนี้ได้ทำการหาความเชื่อมั่นแล้วและค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วงที่เชื่อถือได้ คือ .76 - .94 (Sabiston & Laschinger, 1995; Irvine et al, 1999; Davies, 2001 cited in Sanmiento & Laschinger, 2004)

2. The Conditions Work Effectiveness Questionnaire II (CWEQ-II) เป็นแบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างซึ่งปรับปรุงมาจาก The Conditions of Work Effectiveness Questionnaire I (CWEQ-I) ปรับปรุงโดยลาสชินเจอร์และคณะ (Laschinger et al, 2001) แบบสอบถามนี้ใช้วัดการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างตามทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจของคานเตอร์เช่นเดิม แต่ได้ปรับลดจำนวนข้อคำถามทั้งหมดเหลือเพียง 19 ข้อคำถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยทีมผู้ปรับปรุงได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแล้ว แบบสอบถามนี้ได้รับความนิยมและนำไปใช้ในงานพยาบาลอย่างมาก ในช่วงหลังปีค.ศ. 2001 แบบสอบถามนี้ได้หาความเชื่อมั่นแล้วและค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วงที่เชื่อถือได้ คือ .78 - .93 (Purdy, Laschinger, Finegan, Kerr & Olivera, 2010)

สำหรับในประเทศไทย อโณทัย วีระพงษ์สุชาติ (2541) ได้ทำการแปลแบบสอบถาม The Conditions Work Effectiveness Questionnaire I (CWEQ-I) ของลาสชินเจอร์ (Laschinger, 1997) ซึ่งแบบสอบถามนี้ใช้วัดการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ได้แก่ พลังอำนาจแบบเป็นทางการ พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ และการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงโครงสร้างโอกาสและการเข้าถึงโครงสร้างพลังอำนาจ ประกอบไปด้วย การเข้าถึงทรัพยากร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการเข้าถึงการสนับสนุน แบบสอบถามนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 66 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 หมวดได้แก่ แบบวัดกิจกรรมในงาน (Job Activities Scale :

JAS) ใช้วัดพลังอำนาจแบบเป็นทางการมีข้อคำถาม 12 ข้อ แบบวัดสัมพันธภาพในองค์กร (Organizational Relationships Scale : ORS) ใช้วัดพลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการมีข้อคำถาม 19 ข้อ และแบบสอบถามสภาพการทำงานที่มีประสิทธิผล (Conditions of Work Effectiveness Questionnaire: CWEQ) ใช้วัดการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจมีข้อคำถาม 35 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามชุดนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงภาษาด้วยวิธีการแปลย้อนกลับ (back-translation) และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละหมวดเท่ากับ .73, .85 และ .93 ตามลำดับ ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 กุลวดี มุทุมม ได้นำแบบสอบถามของอโณทัย วีระพงษ์สุชาติ (2541) ไปใช้วัดการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละหมวดเท่ากับ .73, .90 และ .92 ตามลำดับ

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างของอโณทัย วีระพงษ์สุชาติ (2541) ที่แปลมาจากแบบสอบถาม The Conditions Work Effectiveness Questionnaire I (CWEQ-I) ของลาสชินเจอร์ (Laschinger, 1997) เนื่องจาก แบบสอบถามชุดนี้สามารถวัดการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างได้ทุกองค์ประกอบ และเหมาะสมกับบริบทขององค์กรพยาบาลในประเทศไทย นอกจากนี้ แบบสอบถามชุดนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงภาษาและมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ในช่วงที่เชื่อถือได้

ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจ

การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกลยุทธ์การบริหารที่ผู้บริหารควรตระหนักถึง เพราะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสำคัญต่อทั้งบุคลากรและองค์กร ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นและองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนี้ (Wilson & Laschinger, 1994)

1. มีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้บังคับบัญชาทำให้การทำงานในหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ เมื่อได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อความรับผิดชอบในการบรรลุความสำเร็จของงาน เพิ่มความเชื่อมั่นจากการได้กระทำบางสิ่งที่คิดว่าตนเองไม่สามารถทำได้ เป็นการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. มีความสำคัญต่อองค์กร เมื่อผู้บริหารการพยาบาลเสริมสร้างพลังอำนาจให้ได้รับทรัพยากรและการให้รางวัล ผลที่ตามมาก็คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Wilson & Laschinger, 1994) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

3. ทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น เพราะการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับบุคลากรในองค์กรก็เพื่อที่จะไปเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ผู้รับบริการนั่นเอง แต่บุคคลจะไม่สามารถเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคคลอื่นได้ ถ้าตนเองยังอยู่ในความรู้สึกไร้อำนาจ ดังนั้นหากบุคลากรในองค์กรใดได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เพิ่มความสามารถของบุคลากร มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเป็นผลสะท้อนโดยตรงในความสามารถที่จะนำไปสู่คุณภาพของงานต่อไป

4. ช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยดี การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นสิ่งที่ช่วยให้การทำงานในองค์กรที่มักจะมีปัญหาความยากลำบากในการปกครอง และความขัดข้องในการทำงานให้ดำเนินไปด้วยดี ช่วยลดปัญหาในระบบการบริหารที่มีระเบียบกฎเกณฑ์มากจากการกระจายอำนาจในการทำงานและการบริหารแบบมีส่วนร่วม

5. ทำให้เกิดการพัฒนา จะเห็นว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรตระหนัก และควรมีการสนับสนุนในเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจให้เกิดกับบุคลากรในองค์กรทุกคนอยู่เสมอ

จากข้อความข้างต้น จะเห็นว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสำคัญต่อบุคคลและต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรพยาบาลสามารถนำแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจมาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในองค์กรวิชาชีพพยาบาลทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างในพยาบาลวิชาชีพอยู่จำนวนมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลาสชินเจอร์ ซาบิสตันและคุชเชอร์ (Laschinger, Sabiston & Kutzscher, 1997) ได้ทำการศึกษาระดับการรับรู้พลังอำนาจแบบเป็นทางการ พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ และการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของคานเตอร์ โดยศึกษาในพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 2 ครั้ง จำนวน 550 คน การวัดระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างใช้แบบสอบถาม CWEQ-I ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1977) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลประจำการมีการรับรู้ระดับการเสริมสร้างพลังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ด้านพลังอำนาจแบบเป็นทางการ พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ และการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย มีการศึกษาถึงระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง ดังนี้

อโณทัย วีระพงษ์สุชาติ (2541) ได้ทำการศึกษาระดับและความสัมพันธ์ของการรับรู้พลังอำนาจแบบเป็นทางการ พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ การเข้าถึง โครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชทั่วประเทศซึ่งมีอายุงานมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป การวัดพลังอำนาจแบบเป็นทางการ พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการ การเข้าถึง โครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจใช้แบบสอบถามที่แปลมาจากแบบสอบถาม CWEQ-I ของลาสซิงเจอร์ (Laschinger, 1997) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้พลังอำนาจแบบเป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้พลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง และการเข้าถึง โครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้าน คือ ด้านโอกาส ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการช่วยเหลือสนับสนุน ด้านทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

นิตยา สง่าวงษ์ (2545) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านโครงสร้าง การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 330 คน การวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านโครงสร้างใช้แบบสอบถามของสายสมร เฉลยกิตติ (2544) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1977) โดยวัดเฉพาะการเข้าถึง โครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้านเท่านั้น ผลการศึกษาพบว่า ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างทั้งโดยรวมอยู่ในระดับสูง และรายด้านทั้ง 4 คือ ด้านโอกาส ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการช่วยเหลือสนับสนุน ด้านทรัพยากร อยู่ในระดับสูงทั้งหมด

วิไล เลียงบำรุง (2545) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำกับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลกองทัพบก กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาลกองทัพบก จำนวน 306 คน การวัดการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก CWEQ-I ของลาสซิงเจอร์และคณะ (Laschinger, 1997) ที่สร้างตามแนวคิดของคานเตอร์ โดยวัดเฉพาะการเข้าถึง โครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้านเท่านั้น ผลการศึกษาพบว่า ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการได้รับการสนับสนุนอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการได้รับทรัพยากร การได้รับข้อมูลข่าวสารและการได้รับโอกาสอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แตกต่างจากการศึกษาของชนิษฐา แก้วกัลยา (2547) ซึ่ง

ทำการศึกษาระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลกองทัพก เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 226 คน ทำการวัดการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างตามแนวคิดของคานเตอร์ โดยเฉพาะการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยวิไล เลียงบำรุง (2545) ได้อธิบายผลการศึกษาไว้ว่า เพราะระบบการบริหารแบบทหารของโรงพยาบาลกองทัพก ที่การตัดสินใจส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยอาจจะมีอำนาจและอิสระจำกัด นอกจากนี้การจัดสิ่งแวดลอมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นนายทหารมีชั้นยศอาจเท่ากันหรือต่ำกว่าบุคลากรสาขาอื่น เช่น แพทย์ ทำให้การประสานงาน การขอความร่วมมือในการดำเนินงานมีอุปสรรคบ้าง และยังมีปัจจัยในด้านบุคลิกภาพ ทักษะ ความเชื่อของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วย ซึ่งสาเหตุทั้งหมดนี้ทำให้การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

จงจิต เลิศวิมลย์มงคล (2547) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 375 คน การวัดการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1977) โดยเฉพาะการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายด้านพบว่า ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารและด้านการได้รับการสนับสนุนอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการได้รับทรัพยากรและด้านการได้รับโอกาสอยู่ในระดับปานกลาง

สุกมาส อติการกุล (2546) ได้ทำการศึกษาปัจจัยอิทธิพลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลางจำนวน 327 คน การวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยใช้แบบสอบถามของรัตน ลือวานิช (2539) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1977) โดยเฉพาะการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการได้รับการส่งเสริมสนับสนุน การได้รับทรัพยากร และการได้รับโอกาสอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยอธิบายผลการศึกษาไว้ว่า อาจเนื่องมาจาก องค์การทางด้านสุขภาพในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผล

กระทบต่อความรู้สึกไม่มั่นคงในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านของการปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารจัดการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรทางการพยาบาลมากขึ้น จากการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงส่งผลให้ การจัดสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ให้ความสอดคล้องกับลักษณะของการปฏิบัติงานและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน การอยู่ในระยะของการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจในความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีระดับการรับรู้ต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

เอมอร์ โดสบันตี (2551) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในบทบาท การเสริมสร้างพลังอำนาจ กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 265 คน วัดการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1977) โดยวัดเฉพาะการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายด้านพบว่า ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารและการได้รับโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ใน แต่ด้านการได้รับทรัพยากร การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับการยกย่องและยอมรับและการได้รับโอกาสส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

อรอนงค์ เลื่องอรุณ (2552) ได้ทำการศึกษาระดับและหาความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับพฤติกรรมกล้าแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลระดับปฏิบัติการที่อายุงานมากกว่า 1 ปี จำนวน 176 คน การวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานใช้แบบสอบถามซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของลาสซิงเจอร์และคณะ (Laschinger, 1999) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของคานเตอร์ โดยวัดเฉพาะการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้านเท่านั้น ผลการศึกษาพบว่า ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับรายด้านพบว่า ด้านการได้รับโอกาส การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การได้รับการสนับสนุนอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการได้รับทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยอธิบายผลการศึกษาไว้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยให้การสนับสนุนพยาบาลวิชาชีพโดยเปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยแจ้งให้พยาบาลวิชาชีพทราบเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ปรัชญา ค่านิยมของโรงพยาบาล เสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการ

จัดสรรเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยอย่างเพียงพอ ด้วยเหตุผลนี้ พยาบาลวิชาชีพจึงรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ธัญญาภรณ์ ปิ่นแก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาในระดับและความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจ กับการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในอายุงานมากกว่า 1 ปี จำนวน 330 คน การวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจใช้แบบสอบถามซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของกานเตอร์ โดยวัดเฉพาะระดับการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่าระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจทั้งรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยอธิบายผลการศึกษาไว้ว่า การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมในระดับสูง ทำให้พยาบาลมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น และส่งเสริมให้บรรลุตามเป้าหมายของการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยรวมในระดับสูงเกิดจากการได้รับอำนาจและการได้รับโอกาสอยู่ในระดับสูงทั้งสองด้าน

สรุปผลการศึกษาทั้งหมดพบว่า ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภาครัฐโดยรวมส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาเฉพาะการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ด้านเท่านั้น เนื่องจาก ลาสชินเจอร์เห็นว่าพลังอำนาจแบบเป็นทางการและพลังอำนาจแบบไม่เป็นทางการเป็นตัวแปรที่แน่นอน (Laschinger, 1997) ดังนั้นจึงสามารถวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากการวัดการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจเพียงตัวเดียว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผลการศึกษส่วนใหญ่ในด้านการเข้าถึงโอกาส การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการเข้าถึงการสนับสนุนอยู่ในระดับสูง แต่การเข้าถึงทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งระดับการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจแตกต่างกันนั้น อาจมีสาเหตุมาจากองค์การมีลักษณะงาน ลักษณะโครงสร้างองค์การที่ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงโอกาส แหล่งข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากรและการสนับสนุนที่ต่างกัน ดังที่ลาสชินเจอร์ (Laschinger, 1999) กล่าวว่าบุคคลใดมีคะแนนการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจสูง แสดงว่าบุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณภาพปฏิบัติงานอยู่ในสภาพการทำงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจให้พวกเขา

ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์

การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับพยาบาลประจำการกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการ

การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยและพยาบาลประจำการ เป็นรูปแบบหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์กันในหรือผู้ป้วยหรือภายในกลุ่ม เป็นรูปแบบหนึ่งของการแลกเปลี่ยนภายในสังคม การแลกเปลี่ยนนี้เกิดขึ้น โดยหัวหน้าหรือผู้ป้วยจะให้การช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความไว้วางใจ ความรัก ความชอบพอและความนับถือในความสามารถซึ่งกันและกัน รวมทั้งการให้อำนาจในการตัดสินใจ การให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานแก่พยาบาลประจำการ ในทางกลับกันนั้นพยาบาลประจำการจะมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์โดยการร่วมแสดงความคิดเห็น การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม และต้องการทำงานที่มีขอบเขตความรับผิดชอบกว้างขวางขึ้นกว่าที่ระบุในภาระหน้าที่ปกติ ซึ่งเป็นภาระพันธะทางใจต่อกันเพื่อร่วมกันในการสร้างผลงานแก่ทีมงานและองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

สิ่งที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสนับสนุนได้ด้วยคำกล่าวของเกรนและสแกนดुर่า (Graen & Scandura, 1987 cited in Liden & Maslyn, 1998) ที่กล่าวว่า หากผู้นำและสมาชิกมีคุณภาพความสัมพันธ์อยู่ระดับสูง ผู้นำนั้นจะสนับสนุนให้จนสมาชิกรู้สึกมีอิสระในการทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจซึ่งช่วยให้สมาชิกพร้อมกับการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ให้กับหน่วยงาน นอกจากนี้จากแผนภาพโมเดลการสร้างนวัตกรรมของบุคคล ซึ่งสร้างโดยสก็อตและบรูซ (Scott & Bruce, 1994) เห็นได้ชัดว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงต่อการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคล (Scott & Bruce, 1994; Basu & Green, 1997; Sanders et al., 2010) และในงานวิจัยของบาซุและกรีน (Basu & Green, 1997) ยังอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกโดยเฉพาะด้านการร่วมกันสร้างผลงานระหว่างผู้นำและสมาชิกนี้จะเป็นการเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ผู้นำและสมาชิกจะสามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างเต็มที่ ในด้านความจงรักภักดี จะก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อกันระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ แนวทางใหม่ วิธีการปฏิบัติใหม่ บุคคลจะเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ซึ่งนำไปสู่การคิดค้นนวัตกรรมในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยในประเทศไทยมีการนำเอาแนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมาประยุกต์ใช้ในองค์กรพยาบาลจำนวนมาก ผลการวิจัยพบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป้วยและพยาบาลประจำการในระดับสูงจะส่งผลดีของ

องค์การพยาบาลในหลายด้าน เช่น การตอบแทนของผู้ปฏิบัติงาน(จันทร์พา ทัดภูธร, 2543) ผลการปฏิบัติงาน (เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (กฤติยา เห่งนาเลน, 2545) ความพึงพอใจในงาน (นิตยา สง่าวณิช, 2545) และความพึงพอใจในการสื่อสาร (นรพรธณ อุณหะนันท์, 2546) แต่ในส่วน การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการโดยตรงยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผู้วิจัยที่ศึกษาถึงแนวคิดทั้งสองในองค์กรอื่นและศาสตร์อื่นดังนี้

สก็อตและบรูซ (Scott & Bruce, 1994) ได้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาและทดสอบโมเดลการสร้างนวัตกรรมของบุคคล (A Path Model of Individual Innovation in the Workplace) โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารบริษัทต่างๆจำนวน 172 คน โดยใช้แบบสอบถาม LMX-14 ซึ่งเป็นแนวคิดเดียวกันกับ LMX-7 ในการวัดแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ส่วนพฤติกรรมสร้างสรรค์ใช้แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเอง โดยสร้างตามองค์ประกอบพฤติกรรมสร้างสรรค์ของคานเตอร์ (Kanter, 1988) ผลการวิจัยพบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงาน ($r = .20, p < .05$) นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์ทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรกลางที่ 1 คือ การสนับสนุนนวัตกรรม (support for innovation) ($r = .61, p < .001$) และตัวแปรกลางที่ 2 คือ แหล่งทรัพยากร (resource supply) ($r = .45, p < .001$)

บาซูและกรีน (Basu & Green, 1997) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของผู้นำกับสมาชิก โดยทำการวิจัยในกลุ่มผู้นำกับสมาชิกทั้งหมด 225 คู่ในโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถาม LMX-5 ซึ่งเป็นแนวคิดเดียวกันกับ LMX-7 ในการวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ส่วนพฤติกรรมสร้างสรรค์ใช้แบบสอบถามของแอดทายและโอคีเฟ (Ettlie & O'Keefe, 1982) ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์ และการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในระดับสูงมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ ($r = .22, p < .01$)

ลี (Lee, 2008) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกกับการเกิดนวัตกรรม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในฝ่ายวิจัยและพัฒนา (R&D) งานเศรษฐศาสตร์จำนวน 201 คนในประเทศสิงคโปร์ ใช้แบบสอบถาม LMX-MDM ในการวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ส่วนการเกิดนวัตกรรมใช้แบบสอบถามของ Adaptive-Innovation Inventory (AVI) ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับ

สมาชิกเฉพาะด้านความจงรักภักดีเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดนวัตกรรม ($r = .27, p < .01$) และแนวความคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกไม่มีอำนาจทำนายการเกิดนวัตกรรมของพนักงานได้

แซนเดอร์และคณะ (Sanders et al., 2010) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์และทดสอบโมเดลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ โดยทำการสำรวจเก็บข้อมูลในองค์กรอุตสาหกรรม 4 แห่งในประเทศเนเธอร์แลนด์และเยอรมัน ใช้กลุ่มตัวอย่างระดับปฏิบัติการทั้งหมด 272 คน ใช้แบบสอบถาม LMX-MDM ในการวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ส่วนพฤติกรรมสร้างสรรค์ใช้แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของตนเองของเจนเซน (Janssen, 2000) ซึ่งสร้างแบบวัดตามองค์ประกอบพฤติกรรมสร้างสรรค์ของ คานเตอร์ (Kanter, 1988) ผลการวิจัยพบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงาน ($r = .25, p < .01$) นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล (satisfaction with HR practices) ยังเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์อีกด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรมสร้างสรรค์

การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการ

ในองค์การวิชาชีพพยาบาล หน้าที่ของพยาบาลประจำการที่สำคัญข้อหนึ่ง คือพยาบาลประจำการจะต้องร่วมกันสร้างระบบการจัดการที่เน้นการใช้ความรู้เป็นฐานการตัดสินใจ สนับสนุนให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ สร้างระบบงานการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ ด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ดังนั้น กลยุทธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งในการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์การ จึงกลายเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของพยาบาลประจำการ โดยการที่หัวหน้าหรือผู้ป่วยเป็นผู้ให้การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่พยาบาลประจำการ โดยสนับสนุนให้พยาบาลประจำการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เวลา และงบประมาณต่างๆ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยรวมถึงข้อมูลข่าวสารจากภายในและภายนอกองค์การ ให้การสนับสนุนและให้โอกาสที่ดีในการเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเปิดเวทีให้มีการแสดงศักยภาพของบุคคล เมื่อพยาบาลประจำการเข้าถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจทำให้พยาบาลประจำการมีพลังอำนาจในตนเอง มีความมั่นใจในสมรรถนะการปฏิบัติงานของตนเอง สามารถตัดสินใจในงานได้รวดเร็วขึ้น มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้หน่วยงาน เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่พฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การ

ทั้งด้านการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารและการสร้างนวัตกรรม (Kanter, 1977) สอดคล้องกับคำกล่าวของ คานเตอร์ (Kanter, 1983) ซึ่งกล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจและการเกิดนวัตกรรมภายในองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างมากโดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ซึ่งสนับสนุนด้วยงานวิจัยของคานเตอร์เอง (Kanter, 1988 cited in Knol & Linge, 2008) ที่พบว่า การเกิดนวัตกรรมในองค์กรเกิดจากการได้รับปัจจัยสนับสนุนที่ดีจากบริบทขององค์กร ซึ่งสถานะภายในขององค์กรนั้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ โทมัสและเวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse, 1990) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและการสนับสนุนการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่บุคคลในองค์กรนั้น มีผลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เช่น การทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้นและการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นมีความสำคัญและช่วยให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์จริง ซึ่งองค์ประกอบหลักของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง เช่น การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการได้รับข้อมูลด้านวิสัยทัศน์และทิศทางองค์กร เป็นกุญแจสำคัญในการพยากรณ์การเกิดนวัตกรรมในองค์กร (Ford & Randolph, 1992)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างนั้น ในองค์กรธุรกิจมีการศึกษากันมาอย่างยาวนานและมีทางเลือกใช้แนวคิดที่ค่อนข้างหลากหลาย ในส่วนของวิชาชีพพยาบาลนั้น มีการศึกษาถึงแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับผลลัพธ์ทางการพยาบาลอื่นๆ มากมาย ซึ่งนักวิชาการที่ให้ความสนใจและนำแนวคิดนี้ไปศึกษาในงานบริหารทางการพยาบาลคือ ลาสชินเจอร์ โดยผลการวิจัยของลาสชินเจอร์ พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในงาน (job strain) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (burnout) และความยึดมั่นผูกพันในงาน (job commitment) (Laschinger et al., 2001; Manojlovich & Laschinger, 2002; Laschinger, Finegan, Shamian & Wilk, 2003; Laschinger et al., 2009 cited in Wagner, 2010) สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาถึงแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรมสร้างสรรค์โดยตรง จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในต่างประเทศมีงานวิจัยสนับสนุนจำนวนน้อย และในประเทศไทยพบว่า งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดทั้งสองยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ โดยงานวิจัยที่ศึกษาถึงแนวคิดทั้งสองมีสนับสนุนดังนี้

โนล์และลินจ์ (Knol & Linge, 2008) ได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง การเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตวิทยา กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการในเนเธอร์แลนด์จำนวน 519 คน ทำการวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิง

โครงสร้างโดยใช้แบบสอบถามซึ่งแปลมาจากแบบสอบถาม CWEQ-II ของลาสชินเจอร์และคณะ (Laschinger et al., 2001) สำหรับการวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการ ใช้แบบสอบถามที่แปลมาจากแบบสอบถามของเจนเซ็น (Janssen et al., 1997 cited in Knol & Linge, 2008) ซึ่งสร้างแบบวัดตามองค์ประกอบพฤติกรรมสร้างสรรค์ของคานเตอร์ (Kanter, 1988) ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการ ($r = .45, p < .01$) นอกจากนี้ยังพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างสามารถทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลประจำการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยพยากรณ์ได้ร้อยละ 25.5 ($R^2 = .255$)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ การเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้าง กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความชอบพอ (affection) ความจงรักภักดี (loyalty) การร่วมกันสร้างผลงาน (contribution) และการนับถือในความเป็นนักวิชาชีพ (professional respect) ตามองค์ประกอบของไลเดนและมาสลิน (Liden & Maslyn, 1998) ส่วนการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างอธิบายถึงการเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าถึงโครงสร้างโอกาส (opportunity) และการเข้าถึงโครงสร้างพลังอำนาจอันได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากร (resource) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (information) และการเข้าถึงการสนับสนุน (support) ตามแนวคิดของลาสชินเจอร์ (Laschinger, 1997) และพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาสทางความคิด (idea exploration) พฤติกรรมด้านการสร้างความคิด (idea generation) พฤติกรรมที่ใช้นำความคิด (idea championing) และพฤติกรรมด้านการปฏิบัติจริง (idea implementing) ตามองค์ประกอบของเดอจองและฮาดอง (De Jong & Hartong, 2008) โดยมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ และความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงโครงสร้างกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์