

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วได้สร้างบริบทใหม่ของการพัฒนาสุขภาพไทยที่ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นจริงทางสังคม (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10, 2550) โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริการสุขภาพเพื่อให้เกิดการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพและทั่วถึงในการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีการปรับเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาการบริการสุขภาพในโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เน้นการควบคุมและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพเพื่อเป้าหมายในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังกล่าวก่อให้เกิดทั้งประเด็นท้าทาย และโอกาสขององค์การสุขภาพในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และตอบสนองนโยบายสุขภาพ ซึ่งโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ได้รับการคาดหวังจากผู้รับบริการในด้านการให้บริการทางด้านสุขภาพ เนื่องจาก เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในการให้การรักษาทิ้งในระดับทุติยภูมิและระดับตติยภูมิ สามารถแก้ไขปัญหาคความเจ็บป่วยที่ซับซ้อนรุนแรง (สมจิต หนูเจริญกุล, 2543)

จากการศึกษาของ ทศนาบุญทอง (2543) ที่ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพ พบว่า ประชาชนต้องการการดูแลที่สอดคล้องกับความเจ็บป่วย การให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติตนตามแผนการรักษา และสามารถดูแลตนเองได้เมื่อจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล จากกระแสความตื่นตัวและการใส่ใจเรื่องสุขภาพที่ค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนจิตสำนึกใหม่ในเรื่องสุขภาพของสังคมไทย และเพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบบริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10, 2550) จึงได้มีการกำหนดการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการพยาบาล พ.ศ. 2550 ที่มียุทธศาสตร์ในการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลสู่ความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของประชาชน เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรทางการพยาบาลในการจัดการและให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพในระดับสูงและส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้ และนวัตกรรมทางการพยาบาลอย่างเป็นระบบ (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์, 2550) โรงพยาบาลรัฐ

เขตกรุงเทพมหานคร จึงต้องพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิผลเพราะเป็นเครื่องชี้วัดในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และแสดงถึงความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ (พิทยา บวรวัฒนา, 2546) โดยการให้บริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่เกิดขึ้นที่หอผู้ป่วย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยจึงเป็นเครื่องตัดสินความสำเร็จขององค์การ ซึ่งประสิทธิผลขององค์การยังเป็นตัวชี้วัดว่าการบริหารองค์การประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด (Steers, 1975 อ้างถึงในสุมาลย์ ประจวบอารีย์, 2546)

หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการฉุกเฉินและระบบการส่งต่อผู้ป่วย (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์, 2548) และเป็นหน่วยงานที่ชี้วัดคุณภาพบริการในโรงพยาบาลที่สำคัญ เป็นด่านแรกของโรงพยาบาลที่ต้องเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ (อุบล ชีเฮง, 2544) โดยให้การดูแลผู้ประสบอุบัติเหตุและเจ็บป่วยอย่างเฉียบพลันทุกประเภท มีขอบเขตในการบริการทั้งในสถานพยาบาล และบริการรับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุให้การดูแลผู้ป่วยทั้งทางด้านศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรมและสูติกรรม (คารณิ จามจรี, 2542: 69) กล่าวได้ว่าหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการส่วนมากจะมาด้วยปัญหาที่เร่งด่วน บางครั้งรุนแรงจนถึงขั้นวิกฤติ ผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงมาตรฐานคุณภาพบริการ เนื่องจากทุกๆวินาทีในการบริการที่ไม่มีคุณภาพ และล่าช้า ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินจะเสียโอกาสในการอยู่รอด (สมชาย กาญจนสุด, 2546) ทำให้หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ แต่จากสภาวะการณ์ในปัจจุบัน พบว่าจำนวนผู้รับบริการมีเพิ่มขึ้น จำนวนผู้บาดเจ็บมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติในปี พ.ศ. 2543 – 2547 กลุ่มงานระบาควิทยาโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค (2548) พบจำนวนผู้บาดเจ็บ 2.67, 2.87, 2.89, 2.97 และ 3.01 ล้านราย ตามลำดับ จากการที่จำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้น แต่จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีจำกัด โดยพบว่าหน่วยบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉินทุกแห่งในโรงพยาบาลทุกระดับมีปัญหาเรื่องอัตรากำลังไม่เพียงพอ โดยมีอัตราต่ำกว่ามาตรฐานทุกแห่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดยสภาการพยาบาล (อรพรรณ โตสิงห์, 2550) ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องรับภาระงานที่มากขึ้น หน่วยงานจึงต้องมีการปรับนโยบายในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร และจากกระแสประชานิยมไปโดย การรักษาสติ การเรียกร้องสิทธิของประชาชนเพิ่มขึ้น พบว่าการบริการพยาบาลยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และเนื่องจากงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นงานด่านหน้าที่ต้องเผชิญกับผู้ป่วยอาการหนัก ผู้ป่วยใกล้ตาย หรือการบาดเจ็บที่เป็นหมู่คณะ ผู้ป่วยและครอบครัว หรือผู้นำส่งมักตกอยู่ในภาวะวิกฤติ และมีความเครียดสูง มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่รุนแรง มีความคาดหวังต่อการบริการที่รวดเร็ว และที่สำคัญคือการคาดหวังต่อการรอดชีวิตของผู้ป่วย ตามหลักฐานที่เกี่ยวกับการร้องเรียนหรือฟ้องร้องในเรื่องการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่าพยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นพยาบาลที่

ถูกร้องเรียนมากที่สุด และประเด็นที่ถูกร้องเรียนมักเป็นประเด็นเรื่อง คุณภาพของการบริการ (อรพรรณ โดสิงห์, 2550: 14) สิ่งเหล่านี้ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด สับสน และความกดดันในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารการพยาบาลที่ดูแลบุคลากรที่ให้บริการ โดยตรงแก่ผู้ใช้บริการ และใกล้ชิดกับบุคลากรในหน่วยงานมากที่สุดต้องหาแนวทางแก้ไข

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกุญแจสำคัญในลำดับขั้นของการบังคับบัญชา เนื่องจากต้องทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ปฏิบัติงาน และมีบทบาทสำคัญที่จะเสริมสร้างกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีค่านิยมและทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพพยาบาล และต่อองค์การส่งผลให้การปฏิบัติงานพยาบาลมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จต้องมีภาวะผู้นำ (ดารุณี จามจรี, 2546) โดยที่ภาวะผู้นำมีความเกี่ยวข้องกับการชักจูง และสร้างอิทธิพลต่อความรู้สึก และความต้องการในการทำงานของพนักงานเพื่อเป้าหมายที่วางไว้ (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2549) และในการบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้นต้องอาศัยผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีความมุ่งมั่นจริงจังและทุ่มเทสรรพกำลังอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการยอมรับ สนับสนุนและแสดงบทบาทของความเป็นเจ้าของในกระบวนการพัฒนาระบบบริการพยาบาล รวมถึงการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง กระตุ้น เร่งเร้าและสื่อสารให้บุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับ (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์, 2550) ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นบุคลิกลักษณะ และความสามารถของผู้นำ ที่สามารถบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวของ ผู้ใต้บังคับบัญชาเองทั้งความคิด ความเชื่อ ค่านิยม โลกทัศน์ต่างๆ และนำไปสู่การปฏิบัติที่ทำให้ องค์การดีขึ้น หรือทำเพื่อองค์การมากขึ้น (Robbins and Judge, 2007) จากผลการวิจัยของ Dixon (1999 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2550) พบว่าผู้บริหารการพยาบาลที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานได้ และจากการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของ Bass (1985), และ Bass และ Avolio (1994) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลทำให้ประสิทธิผลองค์การสูงขึ้น ดังนั้นเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแล้วย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานได้

การมีส่วนร่วมในงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานเพราะการทำงานให้ประสบความสำเร็จไม่สามารถที่จะทำได้เพียงลำพัง แต่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรในองค์การเป็นสำคัญ Topping (2001 อ้างถึงใน ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2549) และประสิทธิผลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานขององค์การตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การ ได้กำหนดไว้ ซึ่งการมีส่วนร่วมในงานเป็นปรัชญาในการบริหารจัดการแนวใหม่ เพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานและเพิ่ม

ผลผลิต (Cummings and Worley, 2005) สอดคล้องกับ Lawler และ Ledford (1982) ที่ได้อธิบายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ระหว่างผู้ร่วมงาน เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มความสามารถในการทำงานซึ่งสิ่งเหล่านี้ ทำให้เกิดประสิทธิผลของหน่วยงาน

จากสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิผลขององค์กร เพราะเป็นภาพรวมของการบริการที่ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งชี้ได้ว่าองค์กร พยาบาลและโรงพยาบาลมีความสามารถในการดำเนินการได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งการ ประเมินประสิทธิผลเป็นพื้นฐานสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการ (Cameron and Whetten, 2002) รวมทั้งแนวโน้มในอนาคตโรงพยาบาลของรัฐจะเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการจากระบบราชการ ทำให้ต้องมีการแข่งขันที่มากขึ้น จึงจำเป็นที่ผู้บริหารทางการ พยาบาล ต้องศึกษาประสิทธิผลของหน่วยงานซึ่งมีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กรใน สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

จากความสำคัญของประสิทธิผลของหน่วยงานที่ต้องมีการพัฒนาเพื่อเป็นตัวชี้วัด ความสำเร็จในคุณภาพและมาตรฐานการบริการพยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และจากการทบทวนวรรณกรรมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลของหน่วยงาน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า หอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะเป็น ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหารในการส่งเสริมการดำเนินงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและ ฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับการ บริการที่มีคุณภาพ

### ปัญหาการวิจัย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผล ของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วม พยากรณ์ ประสิทธิภาพหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ได้ หรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน และ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขต กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมพยากรณ์ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

### แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้การบริการผู้ที่มีภาวะบาดเจ็บ ฉุกเฉิน ซึ่งต้องการการดูแลที่เร่งด่วนและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถประเมินได้จากประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดประสิทธิผลของหน่วยงานของ Ivancevich และ Matteson (2002) ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 1) คุณภาพ 2) ผลผลิต 3) ประสิทธิภาพ 4) ความพึงพอใจ 5) การปรับตัว และ 6) การพัฒนา นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงาน คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการมีส่วนร่วมในงาน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นพฤติกรรมของผู้นำซึ่งทำให้ผู้ตามตามเคารพไว้วางใจ เลื่อมใสศรัทธาและจงรักภักดี เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ยินดีทุ่มเท ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดคิด (Bass, 1985) สามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายและค่านิยมของผู้ตาม เพื่อให้เป้าหมายนั้นประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงโดยรวม ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ประสิทธิผลของงานและองค์กรสูงขึ้น เพราะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เงื่อนไขต่างๆ ในการบริหารงานลดลง ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้น และระยะยาว (Yukl, 1994) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิด ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Avolio, Bass และ Jung (1999) มาเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ภาวะผู้นำที่มีในการสร้างแรงบันดาลใจ (Charismatic-inspirational leadership) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) จากการศึกษาของ สุภาพร รอดถนนม (2542) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล

ขององค์กร และการศึกษาของ พรจันท์ เทพพิทักษ์ (2548) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

การมีส่วนร่วมในงานหมายถึง การที่พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการในการปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมในงานตามแนวคิดของ Cummings และ Worley (2005) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในอำนาจหน้าที่ การมีส่วนร่วมด้านข้อมูล การมีส่วนร่วมด้านความรู้และทักษะ และการมีส่วนร่วมด้านส่วนแบ่งรางวัล Cummings และ Worley (2005) กล่าวว่า การที่พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในงานจะมีผลทำให้พยาบาลมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเกิดผลผลิตของงาน และจากการศึกษาของ พัชรีย์ สายสคูดี (2544) พบว่าการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ว่า การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจะทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่า ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (จิระพร แคนเขตต์, 2543) และจากการศึกษาของ Cohen, Ledford, Jr, และ Spreitzer (1996) ที่ศึกษาการให้โอกาสพนักงานโทรศัพท์ที่ได้มีส่วนร่วมในงาน ในด้านการรับข้อมูลข่าวสาร การให้รางวัล และการให้อำนาจพบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีม ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพโดยลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิต เกิดประสิทธิผลของงาน สอดคล้องกับ การศึกษาของ ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล (2547) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในงานสามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลของทีมพยาบาล ซึ่งประสิทธิผลของทีมประเมินจากประสิทธิผลของงาน ความพึงพอใจในงาน และจากการศึกษาของ จินดา รัตนะจำเริญ (2549) พบว่าการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงาน ซึ่งประสิทธิผลของงาน ความพึงพอใจในงาน และผลผลิตของงาน เป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นการมีส่วนร่วมในงานย่อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหน่วยงาน สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน น่าจะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลของหน่วยงานได้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
2. การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมพยากรณ์ ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร

1. ประชากร คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียงอยู่ใน 5 สังกัด 1) สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2) สังกัดงานคณะกรรมการอุดมศึกษา 3) สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4) สังกัดกระทรวงกลาโหม และ 5) สังกัดกรุงเทพมหานคร

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการมีส่วนร่วมในงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อผลการดำเนินงานของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ซึ่งเกิดจากการบริหารและการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลิตผล อันเนื่องจากการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ให้มีความสำคัญกับบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สามารถประเมินได้จากแบบสอบถามประสิทธิผลตามแนวคิดของ Ivancevich และ Matteson (2002) ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบดังนี้

1.1 คุณภาพ (Quality) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อผลการดำเนินงานในหน่วยงานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ตรงตามมาตรฐานวิชาชีพและสอดคล้องกับความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องรวมทั้งหน่วยงานมีวิธีการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

1.2 ผลิตผล (Productivity) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อผลการดำเนินงานในหน่วยงานว่ามีการบริหารเวลา การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีอัตรากำลังที่เพียงพอในการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิตที่สำคัญ รวมทั้งให้การดูแลผู้ป่วยในระยะวิกฤติได้อย่างถูกต้องปลอดภัยจากภาวะเสี่ยง และภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น

1.3 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อการดำเนินงานในหน่วยงานที่ได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ที่มีการใช้ทรัพยากร ทั้งทางบุคคล เวลา และวัสดุอุปกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้ รวมถึงการเก็บบำรุงรักษาให้คงสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อให้การผลิตหรือการบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันเวลา คำนึงถึงต้นทุนที่เหมาะสมในการให้บริการ ค่าใช้จ่ายผู้ป่วยแต่ละรายสมเหตุ สมผล

1.4 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานว่ามีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ต่องานที่ปฏิบัติ ไม่มีการแสดงพฤติกรรม โยกย้ายงาน เฉื่อยชาและคับข้องใจในงาน ไม่ต้องการลาออก หรือขาดงาน

1.5 ด้านการปรับตัว (Adaptiveness) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อการตอบสนองและพร้อมที่จะยอมรับระเบียบใหม่และการเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ยอมรับการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีการริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อพัฒนาบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล

1.6 การพัฒนา (Development) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อการพัฒนางานภายในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามการคาดการณ์ที่จะเกิดขึ้น มีการจัดเตรียมแผนในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน สนับสนุนในการศึกษาต่อ การศึกษาเฉพาะทาง รวมถึงการจัดเตรียมการอบรมในการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ตลอดจนการให้เวลาและโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อคุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการใช้บุคลิก และความสามารถในการชักจูงโน้มน้าวพยาบาลประจำการในการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพื่อให้ร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งสามารถวัดได้ตามแนวคิดของ Avolio, Bass และ Jung (1999) โดยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

2.1. ภาวะผู้นำบารมีในการสร้างแรงบันดาลใจ (Charismatic-inspirational leadership) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อ คุณลักษณะและการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าเป็นผู้ที่น่าเคารพ เลื่อมใส ศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความตระหนักและมุ่งมั่นในการพัฒนางานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เห็นคุณค่าของงาน กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจโดยคำพูดและการกระทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดกำลังใจ เกิดความกระตือรือร้น เกิดความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย และเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อหน่วยงาน



2.2. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อ คุณลักษณะและการแสดงออกของหัวหน้าหรือผู้ช่วย ที่สามารถทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ให้คำแนะนำ ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาหาแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา กระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ ริเริ่มสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

2.3. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อ คุณลักษณะและการแสดงออกของหัวหน้าหรือผู้ช่วยในการยอมรับความเป็นบุคคล ชกย่องให้เกิดริบคิดลากรทุกคน แสดงความเข้าใจในความแตกต่างของบุคลากร รวมทั้งรับรู้และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล มีการมอบหมายหน้าที่ ตามความรู้ ความสามารถ รวมทั้ง โอกาสในการทำงาน เหมาะสมตามความสามารถของแต่ละบุคคล ส่งเสริมและหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและความสำเร็จของแต่ละบุคคล

3. การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณเองได้มีการปฏิบัติกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทุกกระบวนการปฏิบัติงานของตนเองร่วมกับทีมงาน การพยาบาล เป็นการร่วมกันในด้านอำนาจหน้าที่ การรับรู้ข้อมูลที่สำคัญ การได้รับความรู้และทักษะที่สำคัญ รวมถึงการมีส่วนร่วมในด้านส่วนแบ่งรางวัล ประเมินจากการตอบแบบสอบถาม การมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ โดยพยาบาลประจำการเป็นผู้ประเมินตามการรับรู้ของตนเอง โดยใช้แนวคิดของ Cummings และ Worley (2005) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

3.1 การมีส่วนร่วมด้านอำนาจหน้าที่ (Power) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณเองได้มีการปฏิบัติกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การกำหนดข้อระเบียบต่างๆ ใน การปฏิบัติงาน การมอบหมายงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ กับทีมงานการพยาบาล เพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการ รวมถึงการประเมินผลของการทำงานพยาบาล

3.2 การมีส่วนร่วมด้านข้อมูล (Information) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณเองได้มีการปฏิบัติกิจกรรมในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญจากองค์การ สำหรับพัฒนาหน่วยงานและสามารถส่งต่อข้อมูลแก่ทีมงานและผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ นโยบายของโรงพยาบาล แนวทางในการพัฒนาหน่วยงาน ผลการปฏิบัติงาน สภาพการแข่งขัน แนวความคิดและข้อมูลเกี่ยวกับ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถพัฒนาการปฏิบัติงาน และคุณภาพบริการ

3.3 การมีส่วนร่วมด้านความรู้และทักษะ (Knowledge and skills) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณเองได้มีการปฏิบัติกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติการพยาบาล โดยมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมการประชุมวิชาการ มีการ

แลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆร่วมกับทีมงานการพยาบาล และจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.4 การมีส่วนร่วมด้านรางวัล (Rewards) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ ว่าตนเองได้มีการปฏิบัติกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการได้รับส่วนแบ่งรางวัลซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยรางวัลภายในเป็นรางวัลที่มีผลต่อจิตใจ เป็นรางวัลภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การได้รับการชื่นชม และรางวัลภายนอกเป็นค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส การเลื่อนขั้น การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม และได้รับสวัสดิการต่างๆที่เหมาะสม

4. หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียง และอยู่ในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข สังกัดงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สังกัดกระทรวงกลาโหม และสังกัดกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการส่งเสริมการดำเนินงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ต้องการศึกษาประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครต่อไป