

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพ ระบบบริการสุขภาพต้องมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการและค้นหาการบริการรูปแบบใหม่ ที่ได้มาตรฐานและผู้รับบริการเกิดความปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ บทบาทของพยาบาลและบุคลากรด้านสาธารณสุขอื่น ๆ จึงได้รับผลกระทบด้วยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้บริหารของโรงพยาบาลทุกแห่งจึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการเป็นอย่างมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งวัดผลลัพธ์จากผู้รับบริการ (อนุวัฒน์ ศุภชติกุล และคณะ, 2544) ในการให้บริการส่วนใหญ่เกิดขึ้นที่หอผู้ป่วย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ หอผู้ป่วยจึงเป็นเครื่องตัดสินความสำเร็จขององค์การ (Reddin, 1970; Robbins, 1990: 48; Sullivan and Decker, 1992) การประเมินประสิทธิผลขององค์การพยาบาลจะทำให้ทราบว่าองค์การมีศักยภาพเพียงใดและจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน เสมอภาคและมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น และปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ ปัจจัยทางกายภาพและปัจจัยองค์การและสังคม (Mc Cormick and Ligen, 1985) พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพล ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ได้แก่ พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร ซึ่งเป็นโครงสร้างหรือขบวนการภายในองค์การ

การปฏิบัติงานของพยาบาลยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมขององค์การ (อรุณ รักรธรรม, 2537; Litwin and Stringer, 1968; Steers, 1977: 104; Gibson et al., 1979 :526) เพราะเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิผลของงาน (ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์, 2529; Gibson et al., 1979: 526; Kast and Rosenzweig, 1985; Ivancevich and Metteson, 1990: 657) ถ้าบรรยากาศขององค์การดี มีความเหมาะสมก็ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเช่นกัน บรรยากาศขององค์การ

เป็นส่วนบ่งชี้ถึงความแตกต่างระหว่างองค์การ และจะเปลี่ยนไปเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป (Brown and Moberg, 1980: 667) องค์การใดมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สนุกกับการทำงานมีความเต็มใจและเสียสละ (Litwin and Stringer, 1968) ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ คือองค์การเกิดการพัฒนา มีความเจริญก้าวหน้า มีผลผลิตที่ดี และเพิ่มมากขึ้น (อุทัย เลาหวิเชียร, 2530; อรุณ รักธรรม, 2536; Kast and Rosenzweig, 1974) ซึ่ง Litwin and Burmeister (1992) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย ข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ มาตรฐานการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์การ การปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ การยกย่องชมเชยและให้รางวัล ความรับผิดชอบในงาน การเปิดโอกาสให้เรียนรู้โดยการทดลอง ความจงรักภักดีในองค์การ การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีม จากการศึกษาของ บุชบา ประสารอริคม (2543) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และจากการศึกษาของ จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ ในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

ภายในองค์การพยาบาล ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้แปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ ทำให้เกิดคุณภาพในการพยาบาล เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นจึงถือเป็นผู้ที่มีบทบาทในการสนับสนุนและเป็นพี่เลี้ยง เป็นผู้นิเทศ หรือเป็นครูฝึกให้กับผู้ปฏิบัติทุกระดับในองค์การ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารและด้านคลินิกในสาขาที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้เกิดความศรัทธาและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา จึงแสดงให้เห็นว่าลักษณะของภาวะผู้นำเป็นสิ่งแรกที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพปัจจุบัน ค่านิยมในการทำงานของคนในสังคมเปลี่ยนไป พนักงานขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและมีความศรัทธาต่อผู้นำลดลง การที่จะทำให้อาชีพพยาบาลประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า จึงจำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Barker, 1992) เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ผู้ตามมีศักยภาพและมีความสามารถสูงขึ้น รวมทั้งจากผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีผลทางบวกกับระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ (Medley & Larochelle, 1995 และ ธนิตา ฉิมวงษ์, 2539) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลประจำการต้องการการแสดงผลออกของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนจากผู้บริหาร และนอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การยังเป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร กำลังอยู่ในระยะพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลง ปรับระบบโครงสร้างขององค์กร มีภาระงานทางด้านคุณภาพเพิ่มมากขึ้นและนอกจากนี้บุคลากรพยาบาลต้องรับผิดชอบงานพยาบาลผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก ตลอดจนความต้องการของผู้รับบริการในการได้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยที่มีคุณภาพและมาตรฐานสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี 2540 มาตราที่ 58 และ 59 ได้กล่าวถึงสิทธิของบุคคลว่า บุคคลมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารและมีสิทธิที่จะได้รับคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการในกิจกรรมที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของตน (สมาคมรัฐธรรมนูญเพื่อประชาชน, 2543) จึงทำให้บุคลากรพยาบาลต้องมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบรับกับรัฐธรรมนูญดังกล่าว และโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีเป้าหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และต้องผ่านการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพทั้ง 9 แห่ง ภายในปี พ.ศ. 2550 แต่ในปัจจุบันมีเพียงแห่งเดียวที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพ ซึ่งยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่สำนักงานสาธารณสุขกรุงเทพมหานครกำหนด เนื่องจากโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะทางด้านองค์กรที่แตกต่างกัน มีความหลากหลายของบุคลากร ลักษณะพื้นที่และบรรยากาศที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร

จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล บรรยากาศขององค์กร โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดว่าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรพยาบาล ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อให้สามารถพัฒนาและจัดโครงสร้างองค์กรพยาบาลได้อย่างเหมาะสม เพื่อดำเนินกิจกรรมให้ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพ และการจัดบริการสุขภาพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการและองค์กรต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. ประสิทธิภาพขององค์กรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

3. ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

4. บรรยากาศขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

5. ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล บรรยากาศขององค์การ สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร ได้หรือไม่ และสามารถพยากรณ์ได้มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล บรรยากาศขององค์การ กับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ที่ร่วมพยากรณ์ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

แนวเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย

ประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

ประสิทธิผลขององค์การพยาบาล เป็นภาพรวมขององค์การ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งบอกว่า องค์การมีความสามารถในการดำเนินการต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย การศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Gibson, et al. (1991) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการผลิต หมายถึง การที่บุคลากรในองค์การพยาบาลมีความสามารถให้บริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ 2) ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึงการที่บุคลากรพยาบาลสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับนโยบายขององค์การพยาบาลในการให้บริการ และการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพยาบาลประจำการในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ 4) ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ และรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและปรับนโยบายให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่

เกิดขึ้น 5) การพัฒนา หมายถึงการส่งเสริมให้องค์การพยาบาลมีความสามารถที่จะเผชิญปัญหา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยที่องค์การพยาบาล สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการที่จะบริหารองค์การพยาบาลให้มีประสิทธิภาพจะต้องมีการ พัฒนาบุคลากร ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของ องค์การพยาบาล

ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติของ บุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ได้แก่ ระดับการศึกษา การศึกษา เป็นประสบการณ์จากภายในห้องเรียน ที่เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน (สมยศ นาวิการ, 2538: 161) ช่วยให้บุคคลมีวุฒิภาวะสูงขึ้น มีความคิดอ่านและทัศนคติที่ดี รู้จักตนเอง เข้าใจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตนเองอยู่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ และช่วยให้ประสบความสำเร็จตาม ศักยภาพของตนเอง ดังเช่น พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 อ้างถึงใน ปัทมา ใจเพชร, 2535) กล่าวไว้ ว่า ระดับการศึกษามีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ ส่วนประสบการณ์การทำงาน นั้นการที่ บุคคลคงอยู่ในวิชาชีพ ทำให้เกิดการเรียนรู้ระบบมากขึ้น เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความยึด มั่นผูกพันและต้องการทุ่มเทการปฏิบัติงานให้แก่วิชาชีพ ประสบการณ์ทำงานจึงสูงขึ้น และจาก งานวิจัยของ Dyer (1981, อ้างถึงใน รัตนา ลือวานิช, 2533) พบว่าประสบการณ์การทำงานมี ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานสูง ความสามารถในการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผล ต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล

Bass (1985) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงพฤติกรรมการแสดงออกโดยการกระทำหรือ การปฏิบัติของผู้นำในการใช้อิทธิพล และการอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตาม เกิดความร่วมมือในการประกอบกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้ศึกษาวิธีการ ดำเนินงานเพื่อทำให้ผู้ตามปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ พบว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะต้อง ประกอบด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษา เฉพาะคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและสถานการณ์ของ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร เป็นลักษณะของผู้นำที่ตระหนักถึงความ ต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน และพยายามสนับสนุนให้ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุผล สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ 1) การสร้างบารมี หมายถึง พฤติกรรมของ

ผู้นำฝ่ายการพยาบาล ที่ปฏิบัติต่อพยาบาลประจำการ โดยใช้บุคลิกลักษณะ และความสามารถของตนทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเคารพนับถือ ศรัทธา เชื่อฟัง เกิดการยอมรับไว้วางใจ และยึดถือเป็นแบบอย่าง เพื่อทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้พยาบาลประจำการได้มีการพัฒนาตนเอง และเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน 2) การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำฝ่ายการพยาบาล ที่แสดงออกถึงความเข้าใจ ในความแตกต่างของพยาบาลประจำการแต่ละคน ยอมรับนับถือความเป็นบุคคล ยอมรับจุดอ่อน จุดแข็ง มอบอำนาจและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามความสามารถของแต่ละบุคคล ให้การปรึกษาหารือหรือให้คำแนะนำ รวมทั้งให้โอกาสในการทำงานตามขอบเขตหน้าที่อย่างยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 3) การกระตุ้นให้เกิดการใช้ปัญญา หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำฝ่ายการพยาบาล ที่แสดงออกถึงการกระตุ้นให้พยาบาลประจำการเกิดความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น มองเห็นปัญหา และเกิดความรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทาย รวมทั้งเป็นโอกาสที่ดีที่จะร่วมกันแก้ปัญหา โดยใช้ความคิดและดุลยพินิจก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นผู้นำตามแนวคิดของ Bass (1985) มีลักษณะพฤติกรรมความเป็นผู้นำที่มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมความเป็นผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล ที่มีส่วนสนับสนุนให้พยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Barker, 1992; Morrison, Jones and Fuller, 1977; Dunham – Taylor, 2000 ที่พบว่าผู้บริหารการพยาบาลที่มีคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของงานและประสิทธิผลขององค์การต่อไป

บรรยากาศองค์การ

การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถนั้น ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมขององค์การ (อรุณ รักธรรม, 2537) เพราะเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อประสิทธิผลของงาน (ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์, 2529) การรับรู้ของบุคคลหรือสมาชิกในองค์การ เกี่ยวกับองค์ประกอบหรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อม ภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือบรรยากาศองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน ซึ่ง Litwin and Stringer (2002) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบในงาน การให้ความสำคัญกับผลงาน การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน องค์การใดมีโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กฤษดา ศักดิ์ศรี, 2534: 455;

Litwin and Stringer,1968) สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ พบว่าบรรยากาศขององค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การพยาบาล บรรยากาศขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร

2. ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3. ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 4. บรรยากาศขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

5. ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล บรรยากาศขององค์การ สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยจำนวน 9 โรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในและหอผู้ป่วยนอก ซึ่งปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1 ปี ขึ้นไป

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้นได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล

2.1.3 บรรยายกาของค์การ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การพยาบาล วัดโดยแบบสอบถามตามแนวคิดของ Gibson, et al. (1991) ที่ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนา

1.1 ความสามารถในการผลิต หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีความสามารถให้บริการได้เพียงพอกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านคุณภาพ และบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและนโยบายขององค์การพยาบาล

1.2 ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีต่อการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การพยาบาล ในการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการสอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ การใช้วัสดุ อุปกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เวลาน้อยที่สุด ทำให้ระยะเวลาอยู่โรงพยาบาลของผู้ป่วยสั้นลง และมีการใช้ทรัพยากรการแพทย์อย่างคุ้มค่า

1.3 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การพยาบาล อันประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับในผลงานก่อให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การพยาบาล

1.4 ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีต่อความสามารถขององค์การพยาบาล ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงฝ่ายบริหารที่รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและต้องปรับนโยบายให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อพัฒนาบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์การพยาบาล

1.5 การพัฒนา หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีต่อองค์การพยาบาล ในความสามารถที่จะเผชิญปัญหา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนานุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ เช่นการเข้ารับการอบรม

การเข้าร่วมประชุมสัมมนา การให้โอกาสลาศึกษาต่อ การสอนงาน ตลอดจนการให้เวลา และโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของพยาบาลประจำการ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

2.1 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุด ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานในด้านการพยาบาล แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี ปริญญาโท และอื่น ๆ

2.2 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาที่พยาบาลประจำการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

3. ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อพฤติกรรม การแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาล ในการชักจูงและโน้มน้าวให้พยาบาลประจำการเข้าใจในการดำเนินงาน แล้วมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การโดยวัดจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Bass (1985) ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อพฤติกรรมของผู้บริหารการพยาบาล ที่จะกระตุ้นให้พยาบาลประจำการ เกิดความรู้สึกสำนึกถึงความต้องการ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและตระหนักถึงคุณค่าของตน ในการที่จะพัฒนาและสนับสนุนจนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง วัดจากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

3.1.1 การสร้างบารมี หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อพฤติกรรมของผู้บริหารการพยาบาล ที่ปฏิบัติต่อพยาบาลประจำการ โดยใช้บุคลิกลักษณะ และความสามารถของตนทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเคารพนับถือ ศรัทธา เชื่อฟัง เกิดการยอมรับ ไว้วางใจ และยึดถือเป็นแบบอย่าง เพื่อทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้พยาบาลประจำการได้มีการพัฒนาตนเอง และเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

3.1.2 การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคค หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อพฤติกรรมของผู้บริหารการพยาบาล ที่แสดงออกถึงความเข้าใจ ในความแตกต่างของพยาบาลประจำการแต่ละคน ยอมรับนับถือความเป็นบุคคล ยอมรับจุดอ่อน จุดแข็ง มอบอำนาจและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามความสามารถของแต่ละบุคคล ให้การปรึกษาหารือหรือให้คำแนะนำ รวมทั้งให้โอกาสในการทำงานตามขอบเขตหน้าที่อย่างยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3.1.3 การกระตุ้นให้เกิดการใช้ปัญญา หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อพฤติกรรมของผู้บริหารการพยาบาล ที่แสดงออกถึงการกระตุ้นให้พยาบาลประจำการเกิดความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น มองเห็นปัญหา และเกิดความรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทาย รวมทั้งเป็นโอกาสที่ดีที่จะร่วมกันแก้ปัญหา โดยใช้ความคิดและดุลยพินิจก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงสร้างสรรค์

4. บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อสภาพการณ์ในองค์การพยาบาล ที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การให้ทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี วัดโดยแบบสอบถามตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (2002) ประกอบด้วย

4.1 โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ต่อองค์การพยาบาลที่ได้จัดระบบโครงสร้างขององค์การที่เอื้อต่อการดำเนินงานขององค์การพยาบาล มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนอย่างชัดเจน บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจ การมีโครงสร้างที่ชัดเจนทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสาร และประสานงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

4.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ต่อองค์การพยาบาล ที่ได้กำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ ให้พยาบาลประจำการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่สามารถตรวจสอบและประเมินคุณภาพได้ และนำผลการตรวจสอบประเมินคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพมาตรฐานเพิ่มสูงขึ้น

4.3 ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ต่อองค์การพยาบาล ในการมอบหมายภาระความรับผิดชอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้กับพยาบาลประจำการได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน และขอบเขตวิชาชีพ

4.4 การให้ความสำคัญกับผลงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ต่อองค์การพยาบาลที่เอาใจใส่ในงาน ติดตามและ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ยกย่องชมเชยและให้รางวัล เมื่อปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

4.5 การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อองค์การพยาบาล ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และช่วยเหลือพยาบาลประจำการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ งบประมาณ และจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

4.6 ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการต่อองค์การพยาบาล ที่จัดให้มีการประชุมสร้าง พันธสัญญาาร่วมกันของบุคลากรในองค์การ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ

5. พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตร เทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน แผนกสูติ-นรีเวชกรรม อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม ห้องผ่าตัด หอผู้ป่วยหนัก ห้องตรวจผู้ป่วยนอก และ แผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

6. โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร หมายถึง หน่วยงานที่ ให้บริการด้านสุขภาพ จำนวน 9 โรงพยาบาล ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โรงพยาบาลหลวงพ่อ ทวีศักดิ์ ชุตินธูโรอุทิศ และโรงพยาบาลสิรินธร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การพยาบาลต่อไป
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล เพื่อผู้บริหารได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการบริหารได้อย่างครอบคลุม