

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน และประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมพยากรณ์ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป จำนวนรวม 208 คน ในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียงอยู่ใน 5 สังกัด จำนวน 7 โรงพยาบาลดังนี้ 1) สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี 2) สังกัดงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลรามธิบดี 3) สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ โรงพยาบาลตำรวจ 4) สังกัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช และโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 5) สังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ผู้วิจัยจึงเลือกประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถาม ของ สิริตักษณ์ กุลละวณิชวัฒน์ (2545) จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเที่ยง .95

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงานผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Cummings และ Worley (2005) จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเที่ยง .93

ตอนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิผลของหน่วยงานผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Ivancevich และ Matteson (2002) จำนวน 44 ข้อ มีค่าความเที่ยง .93

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามด้วยตนเองไปยัง โรงพยาบาลรัฐ เขต กรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 ฉบับ และขอความอนุเคราะห์จากฝ่ายการพยาบาล เป็นผู้แจกแก่พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไปที่ระบุไว้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 201 ฉบับเป็นแบบสอบถามที่

สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 201 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.63 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ร่วมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานการวิจัยมี 3 ข้อ

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
2. การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมพยากรณ์ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมพยากรณ์ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน และ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร
 - 1.1 ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าจัดอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาเป็นด้านผลผลิต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51
 - 1.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าจัดอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านภาวะผู้นำการมีในการสร้างแรงบันดาลใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาเป็นด้านการกระตุ้นทางปัญญามีค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80
 - 1.3 การมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าจัดอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านการมีส่วนร่วม

ด้านอำนาจหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมาเป็นด้านการมีส่วนร่วมด้านข้อมูล และด้านการมีส่วนร่วมด้านความรู้และทักษะมีค่าเฉลี่ย 3.36 และด้านการมีส่วนร่วมด้านรางวัลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ($r = .257$)

2.2 การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ($r = .506$)

3. การศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมพยากรณ์ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Stepwise พบว่า ตัวแปรพยากรณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .506 และการมีส่วนร่วมในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ได้ร้อยละ 25.60 ($R^2 = .256$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .347 โดยมีความสัมพันธ์ในรูปเชิงเส้น (Overall $F = 68.645$, $p < .001$) สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\text{ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน} = 2.341 + .388 * \text{การมีส่วนร่วมในงาน}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{\text{ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน}} = .506 * Z_{\text{การมีส่วนร่วมในงาน}}$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน และ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

1.1 การศึกษาประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยการศึกษาประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.64$) อภิปรายได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้สอดคล้องกับมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครต้องได้รับการประเมินและรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินและตรวจสอบตนเอง รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเรียนรู้ร่วมกัน (จิรฉม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543) ทำให้หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขต กรุงเทพมหานครมีความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ละมัยพร โสทธิโยธิน (2542), บุษบา ประสารอริคม (2543), สมสมร เรืองวรบุรณ (2544), ประภารัตน์ แบบขุนทด (2544), จารุพรรณ ลีละบุษโยธิน (2544), วิไลวรรณ พุกทอง (2546), ฉญาธร ปรานมนตรี (2547), ปราณี มีหาญพงษ์ (2547), สุรีย์ โพธาราม (2547), วิมลรัตน์ อ่องล่อง (2547), พรจันทร์ เทพพิทักษ์ (2548), และ กุลนาท ผ่องแผ้ว (2549) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.82$) อภิปรายได้ว่าบุคลากรหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐเขต กรุงเทพมหานคร สามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีความสามารถในการจัดการทรัพยากรด้านบุคคล เวลาและวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อหน่วยงาน สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่รัฐบาลมีงบประมาณจำกัดและมีนโยบายลดคนในภาครัฐ บุคลากรที่มีอยู่จึงต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจึงจะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Balon (1997: 22 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์, 2545: 128) ที่กล่าวว่า ในสภาวะการควบคุมต้นทุนและการลดจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล บุคลากรต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โดยรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้นและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาในรายชื่อ ผู้ป่วยในระยะวิกฤติได้รับการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นอย่างทันเวลา พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) อภิปรายได้ว่าพยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ

เขตกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินของกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2542) ในการประเมินและแก้ไขภาวะฉุกเฉินและช่วยฟื้นคืนชีพ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญของพยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเนื่องจากผู้ป่วยในระยะวิกฤตที่ได้รับการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นอย่างทันเวลาจะทำให้ผู้ป่วยลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตหรือความพิการได้ และเมื่อพิจารณารายชื่อมีการจัดการด้านเวลาในการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินแต่ละรายได้อย่างเหมาะสมพบว่ามีความเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.54$) อภิปรายได้ว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดการด้านเวลาในการดูแลผู้ป่วยแต่ละรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีด้วยลักษณะงานในการให้บริการดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในระยะวิกฤตทั้งจากการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุกระทันหันซึ่งมีความรุนแรง เร่งด่วนและความซับซ้อนที่แตกต่างกันซึ่งเป็นลักษณะงานที่ไม่สามารถกำหนดสถานการณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้นและการให้การช่วยเหลือเบื้องต้นเฉียบพลันต้องอาศัยความหลากหลายในการให้บริการทั้งการติดต่อประสานงานในและนอกโรงพยาบาลทำให้มีระยะเวลาในการให้บริการผู้ป่วยแต่ละรายต่างกันทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจ พบว่าอยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.51$) อภิปรายได้ว่าปัจจัยที่ทำให้ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด นั้นอาจเนื่องจากสภาวะการณ์ในปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องรับภาระงานที่มากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและการบริหารงานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการเพิ่มคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ภายใต้อำนาจของทรัพยากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรมีความเหน็ดเหนื่อย เกิดความเครียด วิตกกังวลในการปฏิบัติงานซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาในรายชื่อ บุคลากรงานเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้นพบว่ามีความเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) แสดงว่าบุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองสูง ปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความตระหนักว่า หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง และยังคงต้องมีการเตรียมพร้อมบุคลากรเพิ่มในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุภัย ทำให้จำนวนบุคลากรที่ขึ้นปฏิบัติงานในแต่ละเวรมีความสำคัญ บุคลากรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการขึ้นปฏิบัติงานเพื่อให้มีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงานในแต่ละเวร ทำให้ค่าเฉลี่ยการดำเนินงานเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อ บุคลากรมีความสุขกับงานที่ทำ พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.92$) อภิปรายได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานครมีความสุขในการปฏิบัติงานน้อยซึ่งอาจมาจากปัจจัยหลายอย่างรวมทั้งจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งลักษณะงานเป็นส่วนประกอบของความสุขในงาน (Dierendonk, 2004) จากลักษณะในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่ต้องทำงานที่ต้องเผชิญ

กับผู้ป่วยอาการหนัก ผู้ป่วยใกล้ตาย หรือการบาดเจ็บที่เป็นหมู่คณะ ผู้ป่วยและครอบครัว หรือผู้ นำส่งมักตกอยู่ในภาวะวิกฤติ และมีความเครียดสูง มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่รุนแรง มีความ คาดหวังต่อการบริการที่รวดเร็ว และที่สำคัญคือการคาดหวังต่อการรอดชีวิตของผู้ป่วย ทำให้ พยาบาลต้องเผชิญภาวะเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Tyson (2004) พบว่าลักษณะงานที่ ส่งเสริมให้เกิดความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่เกิดจากการที่พยาบาลต้องรักษาผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วย เสียชีวิตในเวลาอันรวดเร็วและจำนวนมาก ตลอดจนการให้บริการผู้ป่วยอย่างรีบด่วนต้องตัดสินใจ อย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน อีกทั้งลักษณะงานเสี่ยงต่อการ ถูกฟ้องร้องได้ง่าย ตามหลักฐานที่เกี่ยวกับการร้องเรียนหรือฟ้องร้องในเรื่องการปฏิบัติงานของ พยาบาล พบว่าพยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นพยาบาลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด และ ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมักเป็นประเด็นเรื่อง คุณภาพของการบริการ (อรพรรณ โดสิงห์, 2550: 14) และจากการที่พยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีการะงานเพิ่มขึ้นจากที่ต้องทำงานในการ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และจากจำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้น แต่จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีจำกัด โดย พบว่าหน่วยบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉินทุกแห่งใน โรงพยาบาลทุกระดับมีปัญหาเรื่องอัตราค่าจ้างไม่ เพียงพอ โดยมีอัตราต่ำกว่ามาตรฐานทุกแห่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดยสภา การพยาบาล (อรพรรณ โดสิงห์, 2550) ซึ่งจากปัจจัยต่างๆ ส่งผลให้พยาบาลปฏิบัติงานภายใต้ความ กดดันและความเครียดเป็นผลให้บุคลากรมีความสุขในงานน้อย จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่าบุคลากร มีความสุขกับงานทำมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2 การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าผู้ป่วย ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$) เนื่องจาก ภาวะผู้นำมีความสำคัญยิ่งในการบริหารงาน และเป็นจุดรวมของสมาชิกในองค์กรเพราะผู้นำมีบทบาทที่สำคัญที่จะเสริมสร้างกำลังใจให้ ผู้ใต้บังคับบัญชา กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดค่านิยม และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ส่งผล ให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Bass(1985) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามซึ่งทำให้ผู้ตามเกิดความเลื่อมใส ศรัทธาและ จงรักภักดี เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ยินดีทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับบุคลากรระดับปฏิบัติการใน การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่คุณภาพการพยาบาล ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมี ความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้นำทำให้ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผล การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ นวลจันทร์ อาศัยพานิชย์ (2545), พัชรา พันธุ์เจริญ, (2546), สุภารัตน์ เหลาฉลาด (2547), ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล (2547), ปราณี มีหาญพงษ์ (2547), พรจันทร์ เทพพิทักษ์ (2548) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยรายด้าน พบว่าด้านภาวะผู้นำบารมีในการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงถึงการเป็น

แม่แบบที่เข้มแข็งปฏิบัติคนเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรที่ร่วมงาน เพื่อชักจูงให้บุคลากรเหล่านั้น ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ผู้ได้บังคับบัญชาได้เห็นตามเกิดการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำและมีการประพฤติกฎปฏิบัติที่มีมาตรฐานทางศีลธรรม และจริยธรรมสูงจนเกิดการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ได้บังคับบัญชาและได้รับความไว้วางใจอย่างสูงอีกด้วย ซึ่งการเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำจะสร้างให้ผู้ได้บังคับบัญชาในหน่วยงานมีความภาคภูมิใจในผู้นำของตนก่อให้เกิดการอยากปฏิบัติตาม (อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา, 2549) จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าพยาบาลประจำการรับรู้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นโดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$) อภิปรายได้ว่าการมีความมุ่งมั่นทุ่มเทและเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนดและสำเร็จตามเป้าหมายของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน และเมื่อพิจารณารายชื่อ มีวิธีการที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในหน่วยงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยยังไม่สามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความรู้สึกผูกพันในงานได้อย่างเพียงพอ ซึ่งการทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความรู้สึกยึดมั่นในหน่วยงานมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาตามเป้าหมายของหน่วยงานได้เนื่องจากเมื่อบุคลากรในหน่วยงานเกิดความรู้สึกยึดมั่นในหน่วยงานจะส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะร่วมกิจกรรมต่างๆ ทำให้หน่วยงานบรรลุผลตามเป้าหมาย (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร, 2550) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะหาวิธีการที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้เกียรติและยกย่องความเป็นบุคคลของผู้ตามคำนึงถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคลากรและพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของแต่ละบุคคล ขอมอบในจุดอ่อนของผู้ปฏิบัติงาน และมอบหมายงานที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร พยายามค้นหาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และตอบสนองอย่างเหมาะสม ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาในรายชื่อ หัวหน้าหอผู้ป่วยยกย่องให้เกียรติผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$) อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ซึ่งการยกย่องให้เกียรติแก่ผู้ได้บังคับบัญชาทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกเป็นสุข ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) และเมื่อพิจารณาในรายชื่อปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความต้องการของแต่ละคน พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.63$)

อภิปรายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณคลากรในหน่วยงานมีความต้องการแตกต่างกันแต่หัวหน้าหอผู้ป่วยยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลได้ ทั้งนี้เป็นไปได้ว่าส่วนใหญ่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติงานในเวรเช้าทำให้มีโอกาสที่จะพบบุคลากรในเวรบ่ายและคึกคักน้อย และหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมาก ไม่ว่าจะเป็นงานด้านบริหารและด้านบริการจึงทำให้ไม่สามารถทราบถึงความต้องการของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้ทั่วถึงทุกคน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยควรตระหนักถึงความต้องการที่แตกต่างกันของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น โดยการสร้างสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงานเป็นรายบุคคลเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งจะเป็แรงกระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นส่งผลให้มีการพัฒนาหน่วยงานสูงขึ้นได้

1.3 การศึกษาการมีส่วนร่วมในงาน ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) อภิปรายได้ว่าการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานมีการขับเคลื่อนการพัฒนาให้มีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่กำหนดไว้ ซึ่งองค์การใดที่พยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานจะช่วยทำให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพขึ้นได้ และจากการที่โรงพยาบาลต้องเข้าสู่การรับรองคุณภาพทำให้บุคลากรในหน่วยงานต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพและสามารถผ่านการรับรองคุณภาพ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาพร นิกรเพสย์ (2546) พบว่าการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ต่างจากการศึกษาของ พัชรี สายสตุติ (2544), อรุณี เอกวงศตระกูล (2545), ณิชญา มุลประหัส (2545), อรพินทร์ ตราโต (2546), ขนิษฐา ไตรปักษ์ (2548) พบว่าการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการมีส่วนร่วมด้านอำนาจหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{X} = 3.42$) อภิปรายได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการให้บริการ มีส่วนร่วมในการมอบหมายงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานพยาบาลเมื่อพิจารณารายข้อ การมีส่วนร่วมในการมอบหมายงานตามขอบเขตความรับผิดชอบในหน่วยงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{X} = 3.60$) อภิปรายได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร มีส่วนร่วมในการใช้อำนาจหน้าที่ในการมอบหมายงานตามขอบเขตการรับผิดชอบซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่มีความสำคัญเนื่องจากการมอบหมายงานเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดการปฏิบัติการพยาบาลที่สมบูรณ์และต่อเนื่องได้ ทั้งนี้เพราะการมอบหมายงานเป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุแผนที่กำหนดไว้ซึ่งการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ร่วมทีมในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการ

ปฏิบัติงาน และเนื่องจากการมอบหมายงานให้บุคลากรในทีมการพยาบาลเป็นหน้าที่รับผิดชอบที่พยาบาลทุกคนในหน่วยงานต้องปฏิบัติเมื่อเป็นหัวหน้าทีม ดังนั้นจึงมีผลทำให้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาในรายข้อ การมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบปฏิบัติงานต่างๆของหน่วยงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.30$) อภิปรายได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร มีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบปฏิบัติงานต่างๆของหน่วยงานน้อยอาจเป็นไปได้ว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติต่างๆของหน่วยงานส่วนใหญ่จะมีแนวทางที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาลและเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการกำหนดข้อระเบียบปฏิบัติต่างๆ จึงมีผลทำให้ค่าเฉลี่ยรายข้อในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ด้านการมีส่วนร่วมด้านรางวัลอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) อภิปรายได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานครรับรู้ว่าคุณมีส่วนร่วมในการได้รับส่วนแบ่งรางวัลซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ รู้สึกภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) อภิปรายได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ซึ่งเป็นผลจากการร่วมกันปฏิบัติและพัฒนาหน่วยงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ และหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครยังเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการจัดอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพ การรับแผนอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัยต่างๆ รวมถึงบทบาทในการให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ ซึ่งพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีบทบาทหน้าที่ในระบบระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในด้านบริการ ด้านบริหาร และด้านวิชาการ (อุบล ชีเฮง, 2550) ทำให้พยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุมีความภาคภูมิใจในงาน เกิดทัศนคติที่ดีกับหน่วยงานที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและผู้รับบริการ และจากการที่โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครได้ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งเป็นการแสดงถึงความมีมาตรฐานและคุณภาพในการบริการ และหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินก็เป็นหน่วยงานที่สำคัญที่มีส่วนทำให้โรงพยาบาลผ่านการรับรองคุณภาพได้จึงมีผลทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจจากการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ กัทธา เผือกพันธ์ (2545) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาในรายข้อ ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรับผิดชอบและภาระงานที่ปฏิบัติ พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.85$) อภิปรายได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุรับรู้ว่าคุณได้รับค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง และบุคลากรต้องแบกรับภาระการปฏิบัติงานต่างๆเพิ่มมากขึ้น เพื่อคงไว้ซึ่งคุณภาพและมาตรฐานการบริการทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มองว่าค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่มีค่าเหมาะสมเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของ

ภัทรา เตือกพันธ์ (2545) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และลดาวัลย์ ราชชนนบริบาล (2544) ที่ทำการศึกษาปัจจัยด้านองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่และอาจเป็นไปได้ว่าในปัจจุบันการประเมินค่าตอบแทนต่าง ๆ ส่วนหนึ่งมาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การติดตามผลความคืบหน้าจากผู้ประเมินน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ วิริยา สุขน้อย (2538) ที่พบว่า พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับน้อย ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในการประเมินผลความดีความชอบ และค่าตอบแทนทำให้ค่าเฉลี่ยด้านการมีส่วนร่วมด้านรางวัลอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญและหาแนวทางในการพิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่มีความกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงได้ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2545)

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

2.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับ ประสิทธิภาพของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .257$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชลี มากบุญส่ง (2540) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำถึงปานกลางกับประสิทธิภาพกลุ่มงานพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐ กระทรวงสาธารณสุข ปรานี มีหาญพงษ์ (2547) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับประสิทธิภาพหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป และ พรจันทร์ เทพพิทักษ์ (2548) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 อภิปรายหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นผู้บริหารและเป็นผู้ปฏิบัติการที่ใกล้ชิดกับบุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ รวมทั้งผู้ป่วยมากที่สุด และกิจกรรมต่างๆที่ดำเนินอยู่ในหอผู้ป่วยจะอยู่ในขอบเขตหน้าที่ความ

รับผิดชอบของหัวหน้าหรือผู้ป้วยทั้งสิ้น (สุมาลี จักรไพศาล, 2541) ซึ่งปัจจุบันองค์การสุขภาพมีสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเน้นคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นในขณะที่เดียวกันก็ต้องคำนึงถึงในการบริหารต้นทุนในการรักษาพยาบาลหัวหน้าหรือผู้ป้วยไม่สามารถใช้ทักษะด้านบริหารงานเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยทักษะทางการเป็นผู้นำยุคใหม่ นั่นคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในยุคปัจจุบัน (Dunham –Taylor and Klafehn, 1995) ในการผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถสูงขึ้นในการที่จะผลักดันให้เกิดผลผลิตของงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจากผลการวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ป้วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้น อาจเป็นไปได้ว่าถึงแม้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ป้วยจะอยู่ในระดับสูงแต่อาจเป็นไปได้ว่าผู้บริหารยังไม่ได้พัฒนาระบบบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (สุวิริยา สุวรรณโคตร, 2546) และอาจมีองค์ประกอบอื่นของภาวะผู้นำที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของประสิทธิผลที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษา นอกจากนี้เหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลทำให้ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครมีประสิทธิผลสูงคือ นโยบายในการพัฒนาคุณภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ช่วยผลักดันให้หน่วยงานมีประสิทธิผลที่ดี

2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .506$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 อธิบายได้ว่าการมีส่วนร่วมในงานเป็นปรัชญาในการบริหารจัดการแนวใหม่เพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานและเพิ่มผลผลิต (Cummings and Worley, 2005) อาจกล่าวได้ว่า มีการมีส่วนร่วมในงานก็จะส่งผลให้พยาบาลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ หากบุคลากรมีการมีส่วนร่วมในงานสูง ก็จะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกาย กำลังใจในการทำงาน และมองว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิต (Robbins, 1998) สอดคล้องกับ Goetsch และ Davis (1994) กล่าวว่า จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ รวมทั้งการให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมควบคุมคุณภาพของงานหรือให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์การ ส่งเสริมความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

3. การศึกษาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาตัวแปรพยากรณ์เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter พบว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ร้อยละ 25.70 ($R^2 = .257$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ (Beta = .491) ส่วนตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอำนาจในการพยากรณ์น้อยมาก (Beta = .034) จึงไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเมื่อวิเคราะห์แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนได้

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธีแบบเป็นขั้นตอนพบว่ามียังตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คือ การมีส่วนร่วมในงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ร้อยละ 25.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานปรากฏว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ การมีส่วนร่วมในงาน (beta = .506) แสดงว่าเมื่อบุคลากรมีส่วนร่วมในงานสูงจะส่งผลให้ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินสูงด้วย ดังที่ Cummings และ Worley (2005) ได้กล่าวไว้ว่าการมีส่วนร่วมในงาน เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากร เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการใช้ความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีระพร แคนเชตต์ (2543) พบว่าการที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าและร่วมกันปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และจากการที่ปัจจุบันการโรงพยาบาลที่มุ่งสู่การรับรองคุณภาพทำบุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินทุกคนต้องมีส่วนร่วม ในการช่วยกันพัฒนางานหรือทีมการพยาบาลของตน มีส่วนร่วมตัดสินใจ และแก้ปัญหาซึ่งการปฏิบัติ ลักษณะเช่นนี้เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มงานการพยาบาลได้เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นทำซึ่งส่งผลให้ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพิ่มขึ้นด้วย

จากการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ร้อยละ 25.60 ส่วนที่เหลือร้อยละ 74.40 ไม่สามารถอธิบายได้จาก การศึกษาครั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ยังพบว่าด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้บริหารควรมีการหาแนวทางที่จะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความเต็มใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

2. ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ยังพบว่าด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านนี้ให้สูงขึ้นโดยเน้นถึงการเอาใจใส่ต่อความแตกต่าง และความต้องการของแต่ละบุคคลให้มากขึ้น รวมถึงการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและขอมส่งผลต่อประสิทธิภาพและส่งผลให้ประสิทธิผลของหน่วยงานสูงขึ้น

3. ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ยังพบว่าด้านการมีส่วนร่วมในด้านรางวัลในการได้รับสวัสดิการ และค่าตอบแทนต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดสรรสวัสดิการพนักงานและค่าตอบแทนจะต้องศึกษาและวางแนวทางที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4. ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐในเขตกรุงเทพมหานครได้ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจและกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ ส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุมวิชาการเพื่อนำความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนาหน่วยงาน และส่งเสริมความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินซึ่งจะทำให้ประสิทธิผลของหน่วยงานสูงขึ้นได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการมีส่วนร่วมในงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ร้อยละ 25.60 แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่นอีกที่จะสามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลของหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร เช่นบรรยากาศองค์การเนื่องจากบรรยากาศในการทำงานที่ดีสามารถกระตุ้นให้พยาบาลในองค์การเกิดความสบายใจมีความสุขในการทำงาน และเกิดความไว้วางใจในองค์การ มีความเสียสละและเต็มใจทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและ

คุณภาพ และจากการศึกษาของ ประภารัตน์ แบบขุนทด (2544) และดวงเนตร ภู่วัฒนวนิชย์ (2549) พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย