

ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

Servant Leadership of Head Nurses and the Patient Unit Effectiveness

ดร.เนตรชนก ศรีทุมมา*

ดร.ปราณี มีหาญพงษ์**

บทคัดย่อ

แนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่เน้นด้านคุณธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานมีความเจริญงอกงาม ซึ่งทำให้ทุกคนในทีมมีศักยภาพและจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

กลุ่มการพยาบาลเป็นองค์กรหนึ่งในโรงพยาบาลที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริการสุขภาพ และเป็นองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล ถึงร้อยละ 70 ของบุคลากรสุขภาพทั้งหมด และพบว่าร้อยละ 90 ของการให้บริการในโรงพยาบาลเป็นบริการที่จัดให้โดยพยาบาลหรือมีพยาบาลเข้าไปมีส่วนร่วม

กลุ่มการพยาบาลประกอบด้วย หอผู้ป่วยต่างๆ ที่ให้บริการกับผู้ป่วยและครอบครัวโดยตรง หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งที่จะส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีของกลุ่มการพยาบาล ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลในที่สุด เนื่องจากผลผลิตของโรงพยาบาลร้อยละ 50 เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลในระดับหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นมีหน้าที่บริหารจัดการให้หอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับหอผู้ป่วย เป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีม การดูแลเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน และมุ่งพัฒนาพยาบาลทุกคนในหอผู้ป่วยให้มีศักยภาพ ซึ่งจะทำให้หอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพและผู้ป่วยได้รับบริการที่มีคุณภาพ

*อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

** อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

Abstract

The concept of servant leadership is based on teamwork, living together as a community, decision-making participation, moral behavior, caring and commitment to the growth of people. These concepts build potentiality of everyone in a team and lead to organizational effectiveness.

Nursing organization is one of the hospital organization that is a part of the health care system. The nursing organization is the largest organization which consists of the numbers of nursing personnel in the hospital up to 70 percent of all health personnel. It also found that 90 percent of hospital services provided by nurses or

nurses are involved. A nursing organization consists of patient units which provide direct nursing care to patient and their family which affect the effectiveness of nursing organization which in turn influences on hospital performance. Because 50 percent of hospital productivity is caused by productivity of patient units. A head nurse is a manager who manages the unit by bringing policy on to practice in the patient unit encouraging teamwork, stewardship, and developing every nurse to their full potential which will influence on the patient unit effectiveness and provide patients with quality service.

บทนำ

ในปัจจุบันแนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการ (Servant leadership) ได้รับความนิยมและมีการแพร่หลายทั้งในองค์กรการศึกษา องค์กรสุขภาพ ทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องด้วยแนวคิดดังกล่าวไม่ใช่เรื่องของการให้บริการหรือรับใช้ผู้อื่นเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องของหลักการทำงานเป็นทีม การเอาใจใส่ดูแลเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม การสนใจต่อความก้าวหน้า และการเติบโตของเพื่อนร่วมงาน เพื่อการเป้าหมายการเจริญเติบโตขององค์กร Ahmed (2014) พบว่าภาวะผู้นำใฝ่บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($r = .59, p = 0.01$) และ McCann et.al. (2014) ทำวิจัยเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำ ใฝ่บริการความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนพบว่าภาวะผู้นำใฝ่บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ประจำการและผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้วยเหตุนี้หลักการของภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับสภาพการณ์การแข่งขันที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงามซึ่งสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาคุณภาพได้ (Spears, 2004) ที่สำคัญคือภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นตัวอย่างที่ดีในการเสริมพลังอำนาจแก่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งถือว่าเป็นหลักการสำคัญสำหรับภาวะผู้นำใฝ่บริการ และหลักการดังกล่าวตั้งอยู่บนหลักความเป็นจริงที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้ (Covey, 2001)

ความหมายของภาวะผู้นำ

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการ หรือ พฤติกรรม หรือ ความสามารถ หรือ คุณลักษณะที่บุคคลกระทำกับบุคคลอื่นปฏิบัติตามตนเอง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรกำหนด อาทิ Swansburg, R.C. and Swansburg, R.J. (2002) และ Schermerhorn (2008) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการนำ รวมทั้งการใช้อิทธิพลแต่ไม่มีลักษณะบังคับ แต่เป็นการดลบันดาลใจ (Inspire) และโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามความต้องการของผู้นำและให้ความร่วมมือเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กรรวมทั้งเป็นกระบวนการที่ผู้นำสร้างเข้าใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เห็นทิศทางจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างชัดเจนภายใต้ภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง (Hill and McShane, 2008; Kinicki and Kreitner, 2008)

Yukl (2012) DuBrin (2015) และ สุนีย์พร แคล้วปลอดทุกข์ (2552) ให้ความหมายภาวะผู้นำ เป็น พฤติกรรมของบุคคลที่สามารถจูงใจ ชักจูง หรือโน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือ โดยใช้กระบวนการของกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการเห็นพ้องต้องกันด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับ เนตรชนก ศรีทุมมา และคณะ (2558) ให้ความจำกัดความภาวะผู้นำทางการพยาบาล เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้บริหารการพยาบาลที่มีบทบาทในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การสร้างและคงไว้ซึ่งการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาบุคลากรของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพ นักวิชาการบางคน อาทิ DuBrin (2015) และ Schermerhorn et.al. (2012) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่าหมายถึง ความสามารถและคุณลักษณะของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามารถที่สร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคล เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มคนทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการส่งผลให้เกิดการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของภาวะผู้นำของนักวิชาการหลายท่าน จะเห็นภาวะผู้นำเป็นความสามารถและคุณลักษณะของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยบุคคลที่เป็นผู้นำจะเสริมพลัง สนับสนุน และโน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทำงานร่วมกันเพื่อส่งผลให้เกิดการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายองค์กร และจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำในปัจจุบันจะเน้นไปที่ผู้นำที่มีคุณธรรมซึ่งสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เป็นผู้ทำได้มากกว่าที่จะใช้ตำแหน่งเพื่อการควบคุมเหมือนผู้นำในอดีตที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยการควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด (Daft, 2005) การแบ่งลักษณะของภาวะผู้นำมีหลาย รูปแบบ อาทิ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำกลยุทธ์ ภาวะผู้นำนวัตกรรม เป็นต้น ภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นลักษณะผู้นำที่มุ่งเน้นการให้บริการของผู้นำต่อเพื่อนร่วมงานเพื่อสนองตอบความต้องการของเพื่อนร่วมงาน โดยใช้อำนาจทางจริยธรรม กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจการทำงานเป็นทีม เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเสริมพลังแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร

แนวคิดและคุณลักษณะภาวะผู้นำใฝ่บริการ

ในศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีและโลกาภิวัตน์จะมีอิทธิพลต่อการบริหารองค์กร การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันดังกล่าว ทำให้องค์กรมีลักษณะยืดหยุ่น ไร้ขอบเขตและโครงสร้างที่แน่นอน ทำให้วิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่อาศัยความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นการทำงานที่ต้องใช้ความสามารถในการเข้าถึงคนหรืออาศัยความฉลาดทางปัญญามากขึ้น หลักการของภาวะผู้นำใฝ่บริการอาจเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับสภาพการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น โดยภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นแนวคิดที่เป็นพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม ผู้นำมีคุณลักษณะที่ประกอบด้วยคุณธรรม เข้าอกเข้าใจเห็นใจคน มองการณ์ไกล มีความคิดรอบคอบอย่างชัดเจน เป็นผู้ที่ต้องการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๙

แหล่งที่มาของผู้นำไฟบริการสามารถค้นพบได้จากหลายแห่งในพระคัมภีร์โดยพระเยซูคริสต์ทรงเป็นแบบอย่างของผู้นำแบบไฟบริการ ทั้งนี้ละพคำว่ "ผู้รับใช้" (Servant) "การบริการ" (Service) และ "รับใช้" (Serve) ในพระธรรมลูกา กล่าวถึงพระเยซูว่า "เราอยู่ท่ามกลางท่านดั่งผู้รับใช้" นอกจากนี้ในพระธรรมยอห์น กล่าวถึงพระเยซูที่แสดงถึงความสำคัญของการรับใช้ โดยการล้างเท้าสาวกทั้ง 12 คน จะเห็นว่าผู้นำไฟบริการเป็นลักษณะของภาวะผู้นำที่แตกต่างจากภาวะผู้นำแบบดั้งเดิม ผู้นำจะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเจริญเติบโตและสามารถพัฒนาตนเองให้ผลประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยมีเป้าหมายหลักเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น (Greenleaf, 2008)

จากการศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำไฟบริการจาก แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

- 1.แนวคิดภาวะผู้นำไฟบริการในทัศนะของ Greenleaf (2008), Spears (2004), Page and Wong (2003) และPage, D. (2009) สรุปได้เป็น 10 คุณลักษณะดังนี้

- 1.1 การฟัง (Listening) เป็นคุณลักษณะของผู้นำที่ต้องรับฟังและเข้าใจเพื่อนร่วมงาน โดยจะค้นหาเพื่อให้ทราบเจตนาารมณ์ของกลุ่มเพื่อนร่วมงานและทำให้เจตนาารมณ์เหล่านั้นมีความชัดเจน

- 1.2 การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) เป็นคุณลักษณะของผู้นำที่จะพยายามเข้าใจและรู้ซึ้งถึงความรู้สึกของผู้อื่น โดยคำนึงว่าทุกคนต้องการการยอมรับและการตระหนักถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวของตนเอง ผู้นำควรแสดงความปรารถนาดีต่อผู้อื่นและไม่ปฏิเสธการเป็นตัวตนของเขา ถึงแม้ว่าเขาจะมีพฤติกรรมหรือผลการทำงานที่ยอมรับไม่ได้

- 1.3 การเยียวยาด้านจิตใจ (Healing) จุดเด่นประการหนึ่งของผู้นำไฟบริการ คือความสามารถในการเยียวยาด้านจิตใจของตนเองและผู้อื่น หลายคนได้สูญเสียจิตวิญญาณและทุกซ่หะทกกับความเจ็บปวดทางอารมณ์ถึงแม้สิ่งเหล่านี้จะเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แต่ผู้นำที่มีภาวะผู้นำไฟบริการจะเป็นผู้ช่วยฟื้นฟูสภาวะด้านจิตใจให้แก่ผู้อื่น

- 1.4 การตระหนักรู้ (Awareness) การตระหนักรู้ในเรื่องทั่วไปและการตระหนักรู้ตนเองทำให้ผู้นำที่มีภาวะผู้นำไฟบริการแข็งแกร่ง การตระหนักรู้ยังช่วยให้เข้าใจประเด็นเกี่ยวกับศีลธรรมและค่านิยม โดยนำทางให้บุคคลมองสถานการณ์เป็นองค์รวมมากขึ้น ซึ่งการตระหนักรู้ไม่ใช่สิ่งพลบใจแต่กลับเป็นสิ่งที่ปลุกเร้าผู้นำที่มีความสามารถจะมีความตื่นตัวและได้รับการถูกกระตุ้นอย่างมีเหตุผล เขาไม่ต้องการสิ่งปลอบใจเพราะเขาสามารถค้นพบความสงบภายในตนเองได้

- 1.5 การโน้มน้าว (Persuasion) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำไฟบริการจะใช้ความสามารถในการโน้มน้าวใจมากกว่าการใช้อำนาจโดยตำแหน่งในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ภายในองค์กร โดยมุ่งที่การทำให้ผู้อื่นคล้อยตามมากกว่าการสั่งการ คุณลักษณะนี้ได้แบ่งแยกรูปแบบการปกครองแบบเผด็จการดั้งเดิมและผู้นำไฟบริการได้อย่างชัดเจน ผู้นำไฟบริการสามารถสร้างความตกลงร่วมกันภายในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.6 การสร้างมโนภาพ (Conceptualization) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำไฟบริการจะมีความสามารถในการมองปัญหาขององค์กรจากพื้นฐานแนวคิดที่เป็นกระบวนการเป็นระบบ กล่าวคือ ผู้นำต้องคิดให้เหนือขึ้นไปจากสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน การมองสิ่งที่จะเกิดในอนาคตไม่ใช่การมองเห็นปัญหาในแต่ละวัน ผู้นำต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญระหว่างสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตกับการมองเห็นปัญหาของแต่ละวันได้

- 1.7 การมองการณ์ไกล (Foresight) การมองการณ์ไกลจะช่วยให้ผู้นำที่มีภาวะผู้นำไฟบริการเข้าใจถึงบทเรียนจากอดีต ความเป็นจริงของปัจจุบัน และแนวโน้มของสถานการณ์ของการตัดสินใจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถแสดงวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ช่วยให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจทิศทางและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

- 1.8 การเอาใจใส่ดูแล (Stewardship) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำไฟบริการถือว่าการเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ดูแลผู้อื่น การอุทิศตนเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้อื่น รวมถึงการใช้ความเปิดเผย จริใจและการโน้มน้าวมากกว่าการบังคับควบคุมผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม

1.9 การมุ่งมั่นอุทิศตนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เติบโต (Commitment to the growth of people) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำให้บริการมีความเชื่อมั่นว่าทุกคนมีคุณค่าภายในมากกว่าสิ่งที่เห็นภายนอก เป็นผู้ที่จะอุทิศตนเพื่อพัฒนาบุคลากรของตนไม่ว่าในด้านบุคคล บุคลิกภาพและจิตวิญญาณเท่าที่จะทำได้ เพื่อการเติบโตของสมาชิกในองค์กรแต่ละคน

1.10 การสร้างชุมชน (Building community) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำให้บริการจะมุ่งสร้างกลุ่ม และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยเชื่อว่ากลุ่มที่แท้จริงสามารถสร้างขึ้นได้ท่ามกลางบุคลากรในที่ทำงาน และสามารถสร้างกลุ่มจากองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การสร้างทีมที่มีลักษณะการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การสร้างความสามัคคีในกลุ่มการทำงาน

2. คุณลักษณะภาวะผู้นำให้บริการในทัศนะของ Laub (2000)

ตั้งแต่ภาวะผู้นำให้บริการปรากฏขึ้นในงานเขียนและมีการนำไปปฏิบัติตั้งแต่ต้นปี 1990 ยังไม่พบว่ามีการศึกษา อย่างเป็นระบบหรือการทำวิจัยภาวะผู้นำให้บริการ แนวคิดของGreenleaf (1977) ที่เป็นต้นแบบของภาวะผู้นำให้บริการก็ยังไม่ปรากฏว่ามีงานวิจัยรองรับ ดังนั้น Laub (2000) จึงทำการวิจัยโดยการทบทวนวรรณกรรมและระบุลักษณะของภาวะผู้นำให้บริการด้วยวิธีการเดลฟาย (Delphi) โดยจำแนกพฤติกรรมของภาวะผู้นำให้บริการออกเป็น 6 ประการดังนี้ (1) การแสดงความน่าเชื่อถือ (Display authenticity) (2) การให้คุณค่าแก่ผู้อื่น (Value people) (3) การพัฒนาผู้อื่น (Developing people) 4) การสร้างชุมชน (Building community) (5) การแสดงภาวะผู้นำ (Providing leadership) และ (6) การร่วมแบ่งปันภาวะผู้นำ (Shared leadership)

3. คุณลักษณะภาวะผู้นำให้บริการในทัศนะของเออร์วิง (Irving)

Irving and Longbotham (2007) ได้ให้คำจำกัดความของคุณลักษณะภาวะผู้นำให้บริการ (Operational Themes of Servant Leadership)

จากนักวิชาการที่การจำแนกไว้หลายแนวคิด ตั้งแต่ต้น ค.ศ.1990 จนถึงปี ค.ศ.2003 อาทิ Graham (1991) ได้แบ่งองค์ประกอบของ คุณลักษณะภาวะผู้นำเป็น 2 ประการ คือ (1) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational) และ (2) การมีศีลธรรม (Moral) Buchen (1998) ได้แบ่งองค์ประกอบภาวะผู้นำออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ (1) ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (Self-identity) (2) ความสามารถในการสร้างประโยชน์ (Capacity for reciprocity) (3) การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship builders) และ (4) การมองการณ์ไกล (Foresight) Farling et al. (1999) การมีวิสัยทัศน์ (Vision) , การมีอิทธิพลจากความน่าเชื่อถือ (Influence credibility) ความไว้วางใจ (Trust) และการให้บริการ (Service) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกคุณลักษณะและองค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการตามแนวคิดของ Irving ดังกล่าว พบว่า มีงานวิจัยหลายงานวิจัยที่ยืนยันผลของ การวัดภาวะผู้นำในระดับองค์กร (Organizational Leadership Assessment: OLA) ที่สร้างโดย ลอบ (Laub, 2004) ดังนั้น Irving จึงได้นำองค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการ 6 ด้านของ Laub มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาภาวะผู้นำให้บริการในงานวิจัยซึ่ง ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) การแสดงความน่าเชื่อถือ (2) การให้คุณค่าแก่ผู้อื่น (3) การพัฒนาผู้อื่น (4) การสร้างชุมชน (5) การแสดงภาวะผู้นำ และ (6) การร่วมแบ่งปันภาวะผู้นำ

จากการทบทวนแนวคิด คุณลักษณะภาวะผู้นำให้บริการจากนักวิชาการข้างต้น คุณลักษณะภาวะผู้นำให้บริการที่คล้ายคลึงกัน คือ คุณลักษณะการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการของเขา และให้ผู้อื่นปฏิบัติตามโดยใช้อำนาจทางจริยธรรม การรับฟังและเข้าใจผู้อื่น การโน้มน้าวใจ มากกว่าการใช้อำนาจทางตำแหน่งบังคับ การร่วมแบ่งปันภาวะผู้นำ การสร้างชุมชนและการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรของตนให้เจริญเติบโต ซึ่งจะเห็นว่าตั้งแต่

ค.ศ. 2000 เป็นต้นไป คุณลักษณะของภาวะผู้นำใฝ่บริการจะเป็นการผสมผสานความเป็นผู้รับใช้ และการเป็นผู้นำมากขึ้น อาทิ การร่วมแบ่งปันภาวะผู้นำ การแสดงความน่าเชื่อถือ และการมีวิสัยทัศน์ (Laub, 2004) การมองการณ์ไกล การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Irving & Longbotham, 2007) เป็นต้น

ภาวะผู้นำใฝ่บริการกับบทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

การบริหารองค์การพยาบาลในคริสต์ศตวรรษที่ 21 ผู้นำทางการพยาบาล ต้องมีการเชื่อมต่อกับหลายกลุ่มคน มีความสามารถในการรักษาความสมดุลของทักษะความเป็นผู้นำและทักษะการจัดการเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จอนาคต (Patricia & Kowalski, 2006) ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีความคิดและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์ในการบริหารองค์การพยาบาล และส่งเสริมให้ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการให้บริการพยาบาลเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม การสร้างความสัมพันธ์กับทุกภาคส่วนในองค์กร พยาบาล การสร้างพันธมิตรกับองค์กรพยาบาลอื่น และการสร้างจิตวิญญาณการเป็นองค์กร (จันทร์จิรา วงษ์ชมทองและคณะ, 2557) สำนักการพยาบาล (2548) ได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารทางการพยาบาล ซึ่งครอบคลุมในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติการหรืองานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 2) ด้านบริหารและกำกับดูแล 3) ด้านวางแผน 4) ด้านการประสานงาน และ 5) ด้านการบริการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยให้สอดคล้องกับเข็มมุ่งและเป้าหมายของกลุ่มการพยาบาล คำนี้ถึงภารกิจหลักและจุดเน้นของหอผู้ป่วย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและ เกิดผลลัพธ์สูงสุดต่อการดำเนินงานของหอผู้ป่วยต่อไป หากหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นและมีความใกล้ชิดกับพยาบาลในสังกัดการมีภาวะผู้นำใฝ่บริการจะสามารถส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของผู้บริหารทางการพยาบาลทั้ง 5 บทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการหรืองานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/ expertise) เป็นบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและกลุ่มการพยาบาล (สำนักการพยาบาล, 2548) หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณลักษณะของผู้นำใฝ่บริการจะรับฟังและการเข้าใจความรู้สึกของพยาบาลในหอผู้ป่วย มีความสามารถในการสร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพยาบาลในหอผู้ป่วย การกระตุ้นให้เกิดทำงานเป็นทีมโดยใช้ศักยภาพของพยาบาลแต่ละคนให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายของโรงพยาบาลและแนวทางปฏิบัติในระดับหอผู้ป่วยและกลุ่มการพยาบาล

2. ด้านบริหารและกำกับดูแล (Management and supervisory) เป็นบทบาทและหน้าที่ในการวิเคราะห์จัดการระบบบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามนโยบายและแผนงานที่กลุ่มการพยาบาลกำหนด เพื่อให้หอผู้ป่วยสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เกิดผลลัพธ์ด้านการรักษาพยาบาลได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (สำนักการพยาบาล, 2548) หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำใฝ่บริการจะมีความสามารถในการมองปัญหาของหอผู้ป่วยอย่างมีหลักการ เป็นกระบวนการและเป็นระบบ ให้การกำกับ และดูแลเอาใจใส่ แสดงความรับผิดชอบต่อพยาบาลในสังกัดให้ทำงานด้วยความเต็มใจ มีความสามารถในการโน้มน้าวใจพยาบาลในสังกัดมากกว่าการใช้อำนาจโดยตำแหน่งในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ในหอผู้ป่วย

3. ด้านวางแผน (Planning) เป็นบทบาทและหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของหอผู้ป่วยเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกลุ่มการพยาบาล (สำนักการพยาบาล, 2548) หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำใฝ่บริการจะมีการตระหนักรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการตระหนักรู้และเข้าใจบริบทของหอผู้ป่วยที่ตนเองกำกับดูแล เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มีการวางแผนโดยการมองภาพการบริหารจัดการในหอผู้ป่วยแบบองค์รวม และไม่ได้มองเฉพาะ

สิ่งที่เป็นเป้าหมายในปัจจุบัน แต่จะมองภาพใหญ่และสิ่งที่ต้องการไปสู่ในอนาคต หัวหน้าหอผู้ป่วยจะแบ่งปันภาวะผู้นำให้แก่พยาบาลผู้ใต้บังคับบัญชาโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดทำแผนปฏิบัติการของหอผู้ป่วย

4. ด้านการประสานงาน (Coordinating)

เป็นบทบาทหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการประชุมคณะกรรมการต่างๆ ของกลุ่มการพยาบาลและ/หรือโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูล เสนอความคิด และประสานงานในประเด็นต่างๆเกี่ยวกับโรงพยาบาล ดำเนินการประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (สำนักการพยาบาล, 2548) หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำใ้บริการจะมีการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรในหอผู้ป่วย รวมทั้งการสัมพันธภาพกับสหวิชาชีพ และผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำใ้บริการจะมุ่งสร้างกลุ่ม และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยเชื่อว่ากลุ่มที่แท้จริงสามารถสร้างขึ้นได้ท่ามกลางบุคลากรในหอผู้ป่วย และสามารถสร้างกลุ่มจากองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

5. ด้านการบริการ (Service) เป็นบทบาท

หน้าที่ในการสอนงานและฝึกอบรมพยาบาลหรือบุคลากรในสังกัด เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้บุคลากรดังกล่าว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สำนักการพยาบาล, 2548) หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำใ้บริการจะอุทิศตนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เติบโตในวิชาชีพการพยาบาล เสริมพลังในสร้างทีมงานการพยาบาลในหอผู้ป่วย โดยเชื่อว่าคนมีคุณค่าภายในที่สูงกว่าลักษณะภายนอกด้วยเหตุนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องอุทิศตนอย่างแท้จริงในการพัฒนาบุคลากรในสังกัดให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและเติบโตตามวุฒิภาวะของแต่ละคน รับฟังข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากรเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้นหากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำใ้บริการจะสามารถวางแผน บริหารจัดการ กำกับดูแล ประสานงาน และพัฒนาพยาบาลในสังกัด ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสำคัญและการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานในหอผู้ป่วย

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรสุขภาพต่างๆ (Organizational effectiveness) ทั้งในระดับโรงพยาบาล องค์กรพยาบาล และหอผู้ป่วยเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาลที่จะให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการ ประสิทธิผลขององค์กร คือ ความสามารถของบุคคลในองค์กรในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ประสิทธิผลขององค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารองค์กรและเป็นการแสดงถึงว่าองค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Kinicki & Kreitner, 2008)

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรพยาบาลในโรงพยาบาลต่างๆ นอกจากจะเป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแล้ว ยังเป็นสิ่งสะท้อนในบริบทอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งกระบวนการดำเนินงาน การเจริญเติบโตของผู้ให้บริการ การประเมินประสิทธิผลในระดับหอผู้ป่วยตามรายงานวิจัยการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน และกลาโหม ส่วนใหญ่ใช้กรอบแนวคิดประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรของ Kinicki and Kreitner (2006) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบคือ 1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal accomplishment) ในการบรรลุเป้าหมายในระดับหอผู้ป่วย โรงพยาบาลมีการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลและฝ่ายการพยาบาลไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ในระดับหอผู้ป่วยได้มีการติดตามการดำเนินงานตามพันธกิจ มีการทบทวนความก้าวหน้าและ

ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน 2) การได้มาของทรัพยากร (Resource acquisition) การจัดสรรทรัพยากรในระดับหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นการให้บริการด้านสุขภาพโดยพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถ มีการจัดอัตรากำลังอย่างเหมาะสมกับสัดส่วนของผู้ใช้บริการ มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของบุคลากรไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการอบรมการพยาบาลเฉพาะทาง รวมทั้งจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน มีระบบการตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ พร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา และมีการบำรุงรักษา เครื่องมือที่ทันสมัยและมีคุณภาพไว้เพียงพอในการปฏิบัติงาน 3) กระบวนการภายใน (Internal process) หอผู้ป่วยมีการวางแผนในการทำงานในทุกกระบวนการให้บริการ จัดทำคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานเพียงพอสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและฝ่ายการพยาบาล โดยให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่กำหนดไว้ มีการจัดการเพื่อความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับปัญหาหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการร่วมมือและประสานงานที่ดีในการสื่อสารภายในหอผู้ป่วยที่สังกัดและหอผู้ป่วย/หน่วยงานอื่น และ 4) ความพึงพอใจในกลยุทธ์ (Strategic constituencies satisfaction) การประเมินประสิทธิผลในด้านความพึงพอใจในกลยุทธ์ในระดับหอผู้ป่วย พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยมีความสุขในการทำงาน มีการทำงานเป็นทีม บุคลากรให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ ผู้ใช้บริการมีสัมพันธภาพที่ดีกับทีมพยาบาล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลและให้การยกย่องชมเชยผู้ให้บริการ

การประเมินผลประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในแต่ละโรงพยาบาล จะมีการกำหนดตัวชี้วัด พันธกิจให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรพยาบาล มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหอผู้ป่วย มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นประสิทธิผลของการดำเนินงานของหอผู้ป่วย และสรุปแผนประจำปีของหอผู้ป่วยซึ่งเป็นเพียงการรายงานผลการปฏิบัติงานของหอผู้ป่วยเมื่อสิ้นปีงบประมาณ โดยรูปแบบจะแตกต่างกันใน

แต่ละโรงพยาบาลและแต่ละหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลนั้นๆ ในทางปฏิบัติการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานในหอผู้ป่วยยังไม่มีเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลที่ชัดเจน มีเพียงแต่รายงานผลการดำเนินงานประจำปีตั้งที่กล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าจะมีการทำวิจัยโดยนักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้กรอบแนวคิดประสิทธิผลขององค์กร Kinicki and Kreitner (2006) มาใช้ในการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยแล้วก็ตาม

การเกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งภาวะของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ควบคุมดูแลบุคลากรด้านหน้า ที่ให้การบริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการ และการที่ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงโรงพยาบาลมีคุณภาพหรือไม่ ขึ้นกับการนำและการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงถือได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ และนอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยยังเป็นผู้บริหารระดับต้นที่ใกล้ชิดกับบุคลากรผู้ป่วยมากที่สุด ในการจัดกิจกรรมกิจกรรมต่างๆ ในหอผู้ป่วย

ภาวะผู้นำในการบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน เป็นที่ปรึกษา เป็นผู้ให้คำปรึกษา ให้แก่ผู้ปฏิบัติทุกระดับในหอผู้ป่วยในการบริหารระดับหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยควรเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างศรัทธา และเสริมพลังในการทำงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยยังเป็นผู้บริหารที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด (สำนักการพยาบาล, 2548) การที่หอผู้ป่วยจะเกิดประสิทธิผลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการซึ่ง Greenleaf (2003) กล่าวว่าภาวะผู้นำในการบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ผู้นำจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นอันดับแรกและนำผลการให้บริการผู้อื่นมากระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยให้บุคคลในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการเจริญเติบโตของบุคลากรในองค์กร

(ณัฐชากรณ์ เทโปกการและสุชาติ รัชกุล, 2552) ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำใฝ่บริการ จะแสดงลักษณะ พฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เกิดขึ้นจากภายใน และแสดงออกถึงการให้บริการบุคลากรในสังกัดเป็นอันดับแรก ด้วยการอุทิศตนในการทำงาน สนับสนุนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดเวลา เชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาลในสังกัด เอาใจใส่ดูแลและมอบอำนาจและมอบหมายงานแก่พยาบาลในสังกัดตามความเหมาะสมของศักยภาพของแต่ละคน สร้างทีมโดยให้เกิดความร่วมมือระหว่างพยาบาลในหอผู้ป่วย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรลุเป้าหมาย ของหอผู้ป่วยและองค์กรพยาบาล และโรงพยาบาลต่อไป

Neil and Saunder (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการกับประสิทธิผลของทีมบุคลากรทางการแพทย์ กล่าวว่า การที่ทีมจะเกิดประสิทธิผลต้องเป็นทีมสหวิชาชีพ (Interdisciplinary teamwork) มีการร่วมตัดสินใจ (Shared decision making) และมีจริยธรรม (Ethical behavior) ส่วนการศึกษาในประเทศไทย อัครินทร์ ภักดีและคณะ (2558) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนเรศวร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.20$) และภาวะผู้นำใฝ่บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนเรศวรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($r = .69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะผู้บริหารการพยาบาลควรสนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ใช้ภาวะผู้นำใฝ่บริการอย่างจริงจังเพื่อให้ส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับณัฐชากรณ์ เทโปกการ (2552) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้ พบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = .497$) กับประสิทธิผลของหอ

ผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาและวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในระดับปานกลางถึงระดับสูง ทั้งนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยควรให้ความสำคัญกับการให้บริการของบุคลากรในสังกัดเป็นอันดับแรก การอุทิศตนในการทำงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม การเอาใจใส่ดูแล สนับสนุนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในสังกัด และมุ่งพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เจริญเติบโตและประสบความสำเร็จ

สรุป

หอผู้ป่วยซึ่งเป็นหน่วยบริการระดับต้นที่สำคัญของโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโรงพยาบาล การบริหารงานในระดับหอผู้ป่วยต้องมีการวางแผนและดำเนินงานอย่างเป็นระบบ หากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำใฝ่บริการก็จะทำให้มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ โดยการใช้ศักยภาพของบุคลากรแต่ละคนเพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรทั้งในระดับหอผู้ป่วยและกลุ่มการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลและผู้อำนวยการโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยวางแผนให้มีการจัดการอบรมด้านการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการเสริมพลังอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างเต็มใจและตามความสามารถที่ถนัด และส่งผลต่อไปถึงผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยในที่สุด ทั้งนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีการพัฒนาและส่งเสริมภาวะผู้นำใฝ่บริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างกำลังใจให้แก่พยาบาลประจำการ ในการทำงานเป็นทีมและชุมชนเครือข่ายให้เกิดขึ้นทั้งในระดับหอผู้ป่วยของตนเองและกับหอผู้ป่วยอื่น เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความประทับใจและส่งผลต่อการดำเนินงานทั้งในระดับหอผู้ป่วยและระดับองค์กรพยาบาลให้ดีขึ้น

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๙

บรรณานุกรม

- จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง, เนตรชนก ศรีทุมมา และนางลักษณ์ จินตนาดีลก. (2556). สมรรถนะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล สังกัดโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 20 (1): 1-15.
- ชัยเศรษฐ์ พรหมศรี (2549). สูดยอดผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: ธรรมการพิมพ์.
- ณัฐชากรณ์ เทโพบการและสุชาดา รัชชกุล (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้. วารสารกองการพยาบาล. 36(3): 1-17.
- เนตรชนก ศรีทุมมา, จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง, นางลักษณ์ จินตนาดีลก. (2558). คุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล สังกัดโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 21(3): 440-455.
- สำนักงานการพยาบาล. (2548). หลักสูตรการบริหารการพยาบาลแนวใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรมการแพทย์. กระทรวงสาธารณสุข.
- สุนีย์พร แคล้วปลอดทุกข์ และสุชาดา รัชชกุล (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย การบริหารผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป. วารสารกองการพยาบาล. 36(2): 15-28.
- อัศรินทร์ รักดี พูลสุข หิงคานนท์ และปรกรณ์ ประจัญบาน (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใ้บริการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครสวรรค์. วารสารการพยาบาลและสุขภาพ. 9(3): 78-85.
- Ahmed, S., Akkadechanunt, T. & Chontawan, R. (2015). Servant Leadership of Head Nurses and Job Satisfaction among Staff Nurses in Medical College Hospitals, Dhaka, the People's Republic of Bangladesh. *Nursing Journal*, 42: 136-148.
- Covey, S. R. (2001). Foreword. In R. K. Greenleaf. 2002 *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Mahwah, NJ: Paulist Press.
- Daft (2005). *The Leadership Experience*, 5th Edition. Thomson: South-Western.
- Den Hartog, D.N. & Koopman, P.L. (2001). *Leadership in Organizations*. In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, and C. Viswesvaran, (Ed.). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. vols. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 166-187.
- DuBrin, A.J. (2015). *Leadership Research Finding, Practice, and Skills*. 8th edition. New York: Houghton Mifflin Company.

- Greenleaf, R. K. (2002). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness 25th Anniversary Edition*. New York: Paulist Press.
- Greenleaf, R. K. (2003). *The Servant-Leader within: A Transformative Path*. New York: Paulist Press.
- Greenleaf, R. K. (2008). *What is Servant Leadership?*. [Online]. Available from: <http://www.greenleaf.org/index.html> [April 30, 2016].
- Hill, L. W. C., and McShane, L. S. (2008). *Principle of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Irving, Justin. A., & Longbotham, Gail. J. (2007). Team effectiveness and six essential servant leadership themes: A regression model based on items in the Organizational Leadership Assessment. *International Journal of Leadership Studies*. 2(2): 98-113.
- Kinicki, A., and Kreitner (2008). *Organizational Behavior key Concepts, Skills and Best Practices*. 4th edition. New York: McGraw-Hill.
- Laub, J. (2004). Defining Servant Leadership: A Recommended Typology for Servant Leadership Studies. Proceedings of the 2004 Servant Leadership Research Roundtable. Retrieved September 25, 2008 September 25, 2008, from Utilizing the Organizational Leadership Journal of Management and Marketing Research 122 http://www.regent.edu/acad/global/publications/sl_proceedings/2004/laub_definin_g_servant.pdf
- McCann, J. T., Graves, D. & Cox, L. (2014). Servant Leadership, Employee Satisfaction, and Organizational Performance in Rural Community Hospitals. *International Journal of Business and Management*. 9 (10): 28-38.
- Neil, M.W. & Saunder, N.S.(2008). Servant Leadership: Enhancing Quality of Care and Staff Satisfaction. *Journal of Nursing Administration*.38(9): 395-400.
- Page, D., & Wong, T. P. (2003). *Servant leadership: An opponent-process model and the revised servant leadership profile*. Servant Leadership Research Roundtable. Regent University School of Leadership Studies, Virginia Beach, VA.
- Page, D. (2009). *Servant empowered leadership: a hands-on guide to transforming you and your organization*. Langley, BC: Power to Change Ministries, Inc.
- Patricia S. Yoder-Wise & Karren E. K.. (2006). *Beyond Leading and Managing: Nursing Administration for the Future*, Mosby.

- Peterson, S. J., Galvin, B. M., & Lange, D. (2012). CEO servant leadership: Exploring executive characteristics and firm performance. *Personnel Psychology*, 65(3): 565-596.
- Robbin, S. P. & Judge, T. A. (2007). *Organizational Behavior*. 12th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R., Jr., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (2012). *Organizational Behavior*. 12th edition. New York: John Wiley & Sons.
- Schermerhorn, J. R. (2013). *Management*. 12th edition. New York: John Wiley & Sons.
- Spears, L.C. (2004). Practicing Servant Leadership. *Leader to Leader*. (34): 7-11.
- Swansburg, R. C. & Swansburg, R. J. (2002). *Introduction to Management and Leadership for Nurse Managers*. 3rd edition. Boston: Jones & Bartlett International.
- Yukl, G. A. (2012). *Leadership in Organization*. 8th edition. New Jersey: Prentice-Hall.

