

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น ทำให้ในทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วส่งผลให้เกิดความซับซ้อนขององค์กรและเกิดปัญหาในการทำงานตามมา ดังนั้นบุคคลที่ทำงานในแต่ละองค์กรจะต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (ไชแสง โปธิโกสม, 2543, หน้า 147) การตัดสินใจทุกครั้งนั้นเริ่มต้นจากปัญหา เพราะหากไม่มีการตัดสินใจ ก็ไม่สามารถเริ่มต้นแก้ไขปัญหาได้ (Wade Lancaster & Jeanette, 1999) การทำงานแม้ว่าจะมีการคิดและวางแผนไว้ล่วงหน้า ก็ยังอาจจะพบปัญหาและอุปสรรคให้ต้องทำการตัดสินใจ (จารุวรรณ ปัทอง, 2540) การตัดสินใจจึงเป็นจุดเริ่มต้นการปฏิบัติงานของทุกคนในองค์กร ซึ่งการตัดสินใจนั้นอาจนำไปสู่ความสำเร็จของงานและในทำนองเดียวกันก็อาจนำไปสู่ความล้มเหลวได้เช่นกันเพราะหากผู้ที่ทำการตัดสินใจนั้นขาดความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ก็อาจตัดสินใจผิดพลาดได้ (รังสรรค์ วงษ์บุญ, 2542)

ในทุกองค์กรย่อมต้องการผู้ปฏิบัติงานที่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล สามารถเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดผลตามที่ต้องการได้มากที่สุด โดยในเวลาเดียวกันก็ต้องสามารถป้องกันผลเสียให้มัน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ (Harrison, 1981) จารุวรรณ ปัทอง (2540) กล่าวว่า การตัดสินใจที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์นั้นสามารถลดความผิดพลาดที่ส่งผลกระทบต่อมนุษย์ได้รวมทั้งยังก่อให้เกิดโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ที่ร่วมปฏิบัติงานในทีม และอภิญา วรณประพันธ์ (2545) กล่าวว่า การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลที่เกี่ยวข้องในงาน และยังช่วยลดปัญหาและข้อขัดแย้งในการทำงานทั้งภายในแผนกและต่างแผนก เป็นการลดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้น้อยลง ส่งเสริมให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและเกิดแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน การตัดสินใจจึงเป็นคุณสมบัติที่ต้องใช้ในทุกระดับของกระบวนการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ การควบคุม ซึ่งการตัดสินใจจะเป็นหน้าที่แฝงอยู่ในหน้าที่อื่น ๆ (ชนงกรณ์ กุลทลบุตร, 2546; นิตยา ศรีญาณลักษณ์, 2545 และสร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545)

การพยาบาลในโรงพยาบาลนั้นเป็นการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีพยาบาลเป็นผู้ให้บริการกับผู้ป่วยโดยตรงและเป็นผู้ให้บริการสุขภาพที่มีจำนวนมากที่สุดประมาณร้อยละ 78 ของบุคลากรสาธารณสุขทั้งหมด (วิจิตร ศรีสุพรรณ, วิลาวัลย์ เสนารัตน์ และวิลาวัลย์ พิเชียรเสถียร, 2540) ขอบเขตงานของพยาบาลเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้การพยาบาลและช่วยเหลือฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วยให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ การให้บริการกับผู้ป่วย จึงจำเป็นต้องวางแผนการพยาบาลอย่างเป็นระบบ ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความรอบคอบ ปราศจากความผิดพลาด (ศุภลักษณ์ สุภศรี, 2548) ซึ่งจากสภาพการณ์ที่ปรากฏให้เห็นในการปฏิบัติการพยาบาลมักพบปัญหาและอุปสรรคอยู่เสมอ เนื่องจากงานที่ต้องรับผิดชอบมีมากทั้งที่เป็นงานด้านการพยาบาลโดยตรงและงานที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง รวมทั้งงานที่ทีมสุขภาพต้องทำงานร่วมกัน พยาบาลต้องติดต่อประสานงานกับทีมสุขภาพเพราะอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยตลอดเวลา ทำให้รับรู้ปัญหาของผู้ป่วยมากกว่าทุกคน รวมทั้งต้องดูแลจัดเตรียมอุปกรณ์ในการให้การพยาบาลผู้ป่วยให้พร้อมอยู่เสมอ (จินตนา พุ่มเพชร, 2545; สุดารัตน์ เปี่ยมสนธิ, 2543) การปฏิบัติงานในหลายบทบาทดังกล่าว ทำให้พยาบาลจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ต้องหาวิธีการให้การบริการพยาบาลอย่างเหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ (จินตนา พุ่มเพชร, 2545) ซึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจที่ถูกต้องและมีเหตุผลเพียงพอที่จะแก้ปัญหาจึงจะทำให้การบริการพยาบาลประสบความสำเร็จ (เรมवल นันทสุภวัฒน์, 2543) พยาบาลจึงจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและสามารถนำความรู้เรื่องการตัดสินใจมาใช้ในทุกขั้นตอนของการพยาบาล (ศศิ อยู่สุจี, 2545) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าเวร ซึ่งมีบทบาทหน้าที่เป็นทั้งผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วยโดยตรงในด้านการพยาบาลและบทบาทด้านการบริหารงานที่รับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าเวรนั้นประกอบด้วย การอำนวยความสะดวก การนิเทศงาน การเป็นที่ปรึกษา การประสานงาน และรับผิดชอบกิจกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน พยาบาลหัวหน้าเวรจึงต้องเป็นผู้ที่มีทักษะสูงในการให้การพยาบาลต่อผู้ป่วยและต้องใช้ศิลปะการบริหาร งานในการสร้างความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจ ของทีมสุขภาพเพื่อให้การทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล, 2536) ด้วยกิจกรรมที่มากและต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง จึงมีโอกาสเกิดปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการและวัสดุอุปกรณ์ได้ตลอดเวลาพยาบาลหัวหน้าเวรจึงต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในทางการบริหารนั้น พยาบาลหัวหน้าเวรจัดเป็นผู้บริหารระดับต้น (First Line Manager) เช่นเดียวกับหัวหน้าตึก (ศศิ อยู่สุจี, 2545; อภิญญา วรรณประพันธ์, 2545) ที่ควรมีทักษะในด้านการบริหาร โดยเฉพาะทักษะด้านการตัดสินใจ ทั้งนี้เพราะผู้บริหารระดับต้นต้องเผชิญปัญหาเฉพาะหน้าตลอดเวลาและต้อง

เกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากต้องส่งงาน โดยตรงชนิดวันต่อวัน และมีผู้ร่วมงานหลายระดับที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์แตกต่างกัน (รังสรรค์ วงษ์บุญ, 2542) ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าเวรผู้ซึ่งต้องทำหน้าที่หลากหลายบทบาทในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ภายในองค์กรที่มีลักษณะไม่หยุดนิ่ง เคลื่อนไปพร้อมกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในยุคที่มีการแข่งขันสูง การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพนั้นนอกจากจะต้องคำนึงตามขั้นตอนของการตัดสินใจทุกขั้นตอนแล้วในแต่ละขั้นตอนยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (ชนิกานต์ มาณะศิริานนท์, 2544; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2544; ยุดา รักไทย, 2545) ได้แก่ ปัจจัยทางด้านข้อมูลที่ต้องมีเพียงพอไม่มากหรือน้อยจนเกินไปข้อมูลต้องเป็นข้อเท็จจริงและเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ โดยต้องใช้เวลาในการพิจารณาข้อมูลอย่างเพียงพอและทำความเข้าใจในข้อมูล พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยปราศจากอคติ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2545; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2544) นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลของ ปัจจัยภายในตัวบุคคลของผู้ที่ทำการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องที่ต้องทำการตัดสินใจ (จารุวรรณ ปี่ทอง, 2540; นางลักษณะ สุทธิวัฒน์พันธ์, 2545) ความสามารถทางการคิดวิเคราะห์ ความฉลาดทางอารมณ์ วุฒิภาวะ (จุฑา เทียนไทย, 2542) คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลด้านความมั่นใจ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาให้มีอิสระในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (ทัศนีย์ ทองรักศรี, 2548)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความสามารถในการตัดสินใจนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก ๆ คือปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยภายในตัวบุคคลที่สามารถนำมาพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้คือปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยความมั่นใจ ความมีเหตุผล ความยืดหยุ่น ความเพียรพยายาม (Corcoran, 1981) ซึ่งจารุวรรณ ปี่ทอง (2540) กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลด้านความมั่นใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริการงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคคลเกิดความมั่นใจร่วมกับการมีความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาในชีวิตก็จะทำให้เกิดความรอบคอบและกระทำการตัดสินใจอย่างมีคุณภาพ (กริช สืบสนธิ, 2545) ส่วนปัจจัยด้านการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานนั้นผู้วิจัยเลือกศึกษาเนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่ต้องได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจเกิดความมั่นใจ มีอิสระในการทำงานและทำการตัดสินใจได้อย่างมีคุณภาพและจากการศึกษางานวิจัยของ Gradisor (2003)

พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะทำให้การตัดสินใจของพยาบาลมีความรวดเร็วและรอบคอบมากขึ้น และงานวิจัยของ Gibson (1991) ได้กล่าวถึง การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานว่าเป็นกระบวนการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการตัดสินใจของบุคคลโดยมุ่งเน้นการหาทางออกและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ทศนีย์ ทองรักศรี (2548) ที่พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยที่ผู้วิจัยเลือกศึกษานั้นเป็นส่วนที่ต้องทำการพัฒนาร่วมกันระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลของผู้ที่ทำการตัดสินใจเพื่อส่งเสริมให้ความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานนั้นมีคุณภาพ

จากสภาวะการณ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชนต่างก็มีการแข่งขันกัน ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนเป็นโรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นเพื่อให้การรักษาพยาบาลโดยเน้นการเสริมบริการภาครัฐที่ไม่สามารถจัดบริการได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน เป็นการช่วยเหลือภาระของรัฐบาล (ฉัตรสุมน พฤทธิปัญญา, 2546; มลฤทัย แก้วกิริยา, 2546) รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546) ทำการศึกษาพบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากมีบุคลากรที่มีความสามารถสูง มีชื่อเสียงและมีคุณภาพในการบริการที่ดี และดารุณี ศิลาอาสน์ (2542) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน 5 อันดับแรกคือ บริการที่รวดเร็ว เครื่องมือทันสมัย มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เดินทางสะดวก และมีบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้มากกว่า จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลรัฐบาลตอบสนองความต้องการของผู้ที่มารับบริการได้เพียงระดับหนึ่ง ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนสามารถจัดสิ่งแวดล้อมได้เหมาะสม อาคารสถานที่บรรยากาศการบริการที่อบอุ่น ปลอดภัยและเน้นที่บริการเป็นจุดขาย ในขณะที่บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลนั้นผู้รับบริการต้องเข้าคิวรอรับการตรวจรักษา จึงทำให้ผู้รับบริการที่มีกำลังจ่ายค่ารักษารวมทั้งกลุ่มที่ซื้อประกันสุขภาพ (Third Party) ไม่พึงบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล หันมาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น (พงษ์ศักดิ์ วิทยากร, 2543) ดังนั้นผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังในบริการของโรงพยาบาลเอกชนค่อนข้างสูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งผู้ที่มีบทบาทตอบสนองความต้องการการบริการสุขภาพของลูกค้าคือ บุคลากรทุกคนในองค์กรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน จึงต้องสร้างเจตคติที่ดีในการให้บริการพยาบาลเชิงธุรกิจ ให้กับบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะพยาบาลหัวหน้าเวรให้มีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และบริหารงานให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งสร้างความประทับใจในบริการ (สุรพงษ์ อัมพวันวงศ์, 2542; พงษ์ศักดิ์ วิทยากร, 2543; สุภาวงศ์ เมืองแก้ว, 2545; สายหยุด นิยมวิภาต, 2546) ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าเวร

ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพ สามารถทำการตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงานได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อให้การบริการพยาบาล ได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและลดปัญหาในการทำงานร่วมกันในทีมสุขภาพ

จากความเป็นมาและเหตุผลดังกล่าวจะเห็นว่า ความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานอย่างมีคุณภาพมีความสำคัญในการผลักดันให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าเวรซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น สามารถปฏิบัติงานทั้งทางด้านการเป็นผู้ให้บริการโดยตรงและบทบาทด้านการบริหารงานที่เหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานทั้งกับผู้รับบริการและทีมสุขภาพ ส่งผลทำให้เกิดการบริหารงานที่มีคุณภาพ เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นการที่จะส่งเสริมให้พยาบาลหัวหน้าเวรมีความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานที่มีคุณภาพเกี่ยวข้องกับปัจจัยสำคัญได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนสังกัดเครือข่ายกรุงเทพมหานคร เขตกรุงเทพมหานคร สนใจที่จะศึกษาความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือข่ายกรุงเทพมหานคร เขตกรุงเทพมหานคร กับคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาและสนับสนุนความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร เพื่อนำไปสู่คุณภาพมาตรฐานการบริการพยาบาลต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลได้แก่ ความมั่นใจ ความมีเหตุผล ความยืดหยุ่น ความเพียรพยายาม และการได้รับการเสริมพลังอำนาจในงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือข่ายกรุงเทพมหานคร เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด

2. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลได้แก่ ความมั่นใจ ความมีเหตุผล ความยืดหยุ่น ความเพียรพยายาม และการได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือข่ายกรุงเทพมหานคร เขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ ความมั่นใจ ความมีเหตุผล ความยืดหยุ่น ความเพียรพยายาม และการได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน ของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือกรุงเทพคูสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ ความมั่นใจ ความมีเหตุผล ความยืดหยุ่น ความเพียรพยายาม และ การได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือกรุงเทพคูสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาของ Ruscher and Hammer (1994), Harrison (1981), Corcoran (1981), จินตนา พุ่มเพชร, (2545), ศศิ อยู่สุขจี (2545) พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น วิจรรย์ญาณ ความตั้งใจเพียรพยายาม ความรู้ ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ความสามารถด้านการตัดสินใจนั้นมีคุณภาพ ซึ่งจรรย์วรรณ ปัทอง (2540) พบว่าคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านความมั่นใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และกริช สืบสนธิ (2545) กล่าวว่าเมื่อบุคคลเกิดความมั่นใจ รวมกับความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิต ก็จะทำให้เกิดความรอบคอบและทำการตัดสินใจได้อย่างมีคุณภาพ

การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) เป็นการสนับสนุนและให้โอกาสจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ซึ่งเป็นการให้อำนาจทั้งระบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่งผลให้เกิดความเป็นอิสระในการตัดสินใจตามขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างและสนับสนุนให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจได้คิดวิเคราะห์ถึงเหตุผล ความเป็นไปได้ในทุกทางเลือก และตัดสินใจดำเนินการแก้ไขอย่างมีคุณภาพ (Kanter, 1977, 1979, 1994; Clarence, Munford, 1994 จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) ซึ่งหากเกิดความผิดพลาดจากการตัดสินใจ ผู้ที่ทำการตัดสินใจจะมั่นใจได้ว่าจะได้รับความเห็นใจเข้าใจและพร้อมที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหาจากผู้บังคับบัญชา (McClelland & Stewart, 1994, pp. 34 – 53) ซึ่งสอดคล้องกับ Harrison (1981) ที่กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือสังคมรวมถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลให้เกิดกระบวนการตัดสินใจที่มีคุณภาพ จากการศึกษาของ ทศนีย์ ทองรักศรี (2548) พบว่าการได้รับการเสริมสร้างพลัง

อำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ ความมั่นใจ ความมีเหตุผล ความยืดหยุ่น ความเพียรพยายาม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือกรุงเทพคูสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร
2. การได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลในเครือกรุงเทพคูสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลหัวหน้าเวรอย่างน้อย 1 ปีในโรงพยาบาลในเครือกรุงเทพคูสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,311 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และการได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล หมายถึง คุณสมบัติของแต่ละบุคคล 4 ประการ ตามแนวคิดของ Corcoran (1981) ได้แก่

1. ความมั่นใจ หมายถึง ความแน่ใจ ความกล้ากระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เสร็จตามที่ตั้งใจไว้ ถึงแม้จะมีอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อยังคงตั้งใจกระทำสิ่งนั้นต่อไป โดยมีความเชื่อมั่นว่าตนเองจะสามารถกระทำ ได้ด้วยความสำเร็จ และถูกต้องเหมาะสม
2. ความยืดหยุ่น หมายถึง การปรับเปลี่ยน และตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี ทั้งความคิดและการกระทำอีกครั้ง ยอมรับความคิดและการกระทำของตนเอง
3. ความมีเหตุผล หมายถึง การแสดงออกถึงความคิด การกระทำอย่างมีระบบระเบียบ มีขั้นตอน สามารถอธิบายวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยสามารถเชื่อมโยงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการตรรกอย่างเป็นเหตุเป็นผลและสามารถทำให้เกิดความเข้าใจได้

4. ความตั้งใจเพียรพยายาม หมายถึง ความมุ่งมั่น ขอมเสียดสละที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามที่ตั้งจุดมุ่งหมายไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

ซึ่งในงานวิจัยนี้วัดคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลทั้ง 4 ด้าน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีมาตราส่วนประเมินค่าประเมินค่า 5 ระดับ (จารุวรรณ ปีทอง, 2540)

การได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรได้รับการเสริมสร้างและส่งเสริมในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไป ได้แก่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ในด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Kanter (Donahue, 2007; จารุวรรณ ปีทอง, 2540) ดังนี้

1. การได้รับข้อมูลข่าวสารหมายถึง การได้รับสารข้อมูล ความรู้ในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นความรู้ทั่วไปและความรู้ทางวิชาการ รวมทั้งความเคลื่อนไหวภายในองค์กรและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง และได้รับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น

2. การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนหมายถึง การที่ได้รับการสนับสนุน ได้รับความช่วยเหลือ ทั้งแรงกายแรงใจตลอดจนได้รับการส่งเสริมในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเอื้อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องตัวและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การได้รับทรัพยากรหมายถึง การได้รับสิ่งส่งเสริมสนับสนุนและสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งทรัพยากรตามแนวคิด Kanter ประกอบด้วยบุคคล เงินทุน ขอบเขต วัสดุอุปกรณ์ และเวลา

4. การได้รับโอกาสหมายถึง การได้รับโอกาสในการที่จะพัฒนาตัวเองให้เติบโต มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ รวมทั้งมีโอกาที่จะได้รับการยอมรับ และค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามความสามารถจากผู้บริหารระดับสูงกว่า ซึ่งในงานวิจัยนี้วัดการได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน ทั้ง 4 ด้าน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีมาตราส่วนประเมินค่าประเมินค่า 5 ระดับ (รัตนาลือวานิช, 2539; จารุวรรณ ปีทอง, 2540)

ความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลคิดพิจารณา เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างมีระบบ มีแนวทางในการรวบรวมข้อมูล และกำหนดปัญหา วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดทางเลือก และการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งในงานวิจัยนี้เลือกศึกษาการตัดสินใจในสถานการณ์ที่พบบ่อยด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวรดังนี้

1. **การบริหารเกี่ยวกับบุคลากร (Man)** หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวร ตัดสินใจเกี่ยวกับกำลังคนในหอผู้ป่วย การจัดให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวรตามนโยบายของหน่วยงาน กำหนด

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละระดับตามความรู้ความสามารถ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. การบริหารเกี่ยวกับการเงิน (Money) หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรดำเนินการจัดทำรายรับและรายจ่ายในแต่ละเวร บริหารจัดการการใช้งบประมาณในเวร มีส่วนร่วมในการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายในผู้ป่วยแต่ละราย และร่วมจัดทำระบบควบคุมค่าใช้จ่ายในหน่วยงาน

3. การบริหารเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ (Material) หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรตัดสินใจเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องใช้ การใช้ วิธีการใช้ วิธีการบำรุงรักษา ซ่อมแซม เครื่องมือ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ยาวนานและทันที

4. การบริหารทั่วไป (Management) หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าเวรตัดสินใจเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผน การมอบหมายงาน การติดตามงาน การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนและข้อขัดแย้งต่าง ๆ

ซึ่งในงานวิจัยนี้วัดความสามารถในการตัดสินใจทางการบริหาร เป็นแบบสถานการณ์ จำนวน 20 ข้อและมีตัวเลือก 4 ข้อ โดยให้เลือกตอบถูกเพียงข้อเดียว (อภิญา วรณประพันธ์, 2545)

พยาบาลหัวหน้าเวร หมายถึงพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้น 1 ที่ได้รับมอบหมายโดยตรงจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลหัวหน้าเวร เช้า บ่าย ดึก ภายในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร มาอย่างน้อย 1 ปีโดยปฏิบัติงานทั้งที่เป็นผู้ให้บริการโดยตรงในด้านการพยาบาล การอำนวยความสะดวก การนิเทศ เป็นที่ปรึกษา ผู้ประสานงานในทีมสุขภาพ และเป็นผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

โรงพยาบาล ในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ เขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นโดยเอกชน อาจเป็นบุคคลหนึ่งหรือคณะหนึ่งที่ให้บริการทางสุขภาพด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนเป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ให้บริการรักษาพยาบาลทุกสาขาทางการแพทย์ ในกรุงเทพมหานคร ตามที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกองประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประจำปีงบประมาณ 2550 ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลสมิติเวช (สุขุมวิท) โรงพยาบาลสมิติเวช (ศรีนครินทร์) โรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

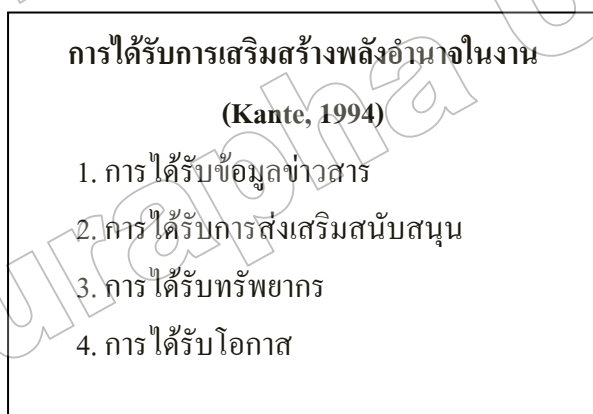
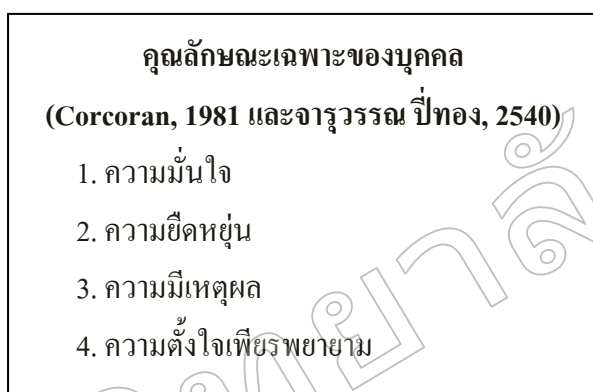
1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร โรงพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาล ในการนำผลการวิจัย มาเป็นแนวคิดในการพัฒนาพยาบาลหัวหน้าเวร
2. เพื่อพัฒนาการตัดสินใจของพยาบาลหัวหน้าเวรซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับ ผู้รับบริการ และการบริหารงานการพยาบาล
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพการตัดสินใจ เพื่อนำไปประยุกต์ ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานอื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

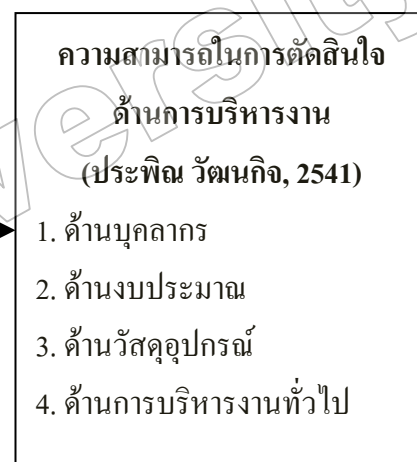
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะของ บุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการ บริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ที่ได้มาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็น แนวทางในการศึกษาดังนี้ จากการศึกษาแนวคิดของ Stephen (2001) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของบุคคลนั้น เกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลซึ่ง ประกอบด้วย ทักษะ ความสามารถในการรับรู้ คุณลักษณะส่วนบุคคล และบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ Huber (2009) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการตัดสินใจนั้นขึ้นอยู่กับทักษะส่วนตัวของผู้ที่ทำการ ตัดสินใจ และจากแนวคิดของ Clarence, Munford (1994) กล่าวว่าการสนับสนุนจากองค์กร ด้วยการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะทำให้บุคลากรตระหนักได้ว่างานนั้นมีคุณค่า และสามารถ ตัดสินใจเลือกปฏิบัติงาน ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้ อย่างเหมาะสม จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัย จึงเลือกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานดังนี้คือ ปัจจัย ด้านคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และปัจจัยด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยปัจจัยด้าน คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Corcoran (1981) ที่ศึกษาคุณลักษณะ เฉพาะของบุคคลด้านความมั่นใจ ความยืดหยุ่น ความมีเหตุผล ความตั้งใจเพียรพยายาม พบว่าปัจจัย ทั้ง 4 ด้านส่งผลกับคุณภาพในการตัดสินใจแต่ละบุคคล และปัจจัยด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในงานใช้แนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1977) ซึ่งประกอบด้วย การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการ ส่งเสริมสนับสนุน การได้รับทรัพยากร และการได้รับโอกาส จากการศึกษาพบว่าการเสริมสร้าง พลังอำนาจในงานเป็นการเสริมสร้างและสนับสนุนให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจ ได้คิดวิเคราะห์ถึงเหตุผล ประกอบการตัดสินใจและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหา ในส่วนของความสามารถใน การตัดสินใจด้านการบริหารงานนั้น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้ที่เสนอ แนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งการตัดสินใจไว้หลากหลาย ส่วนใหญ่จะเน้นที่การตัดสินใจทั่วไปและการ

ตัดสินใจในเชิงธุรกิจ ส่วนการตัดสินใจด้านการบริหารทางการพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่จะต้องตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนดังนั้นจึงต้องทำการตัดสินใจให้ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งความสัมพันธ์ที่กล่าวมาสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย