

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานหลักที่หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นต้องรับผิดชอบ คือ การพยาบาลผู้ป่วย การบริหารงานบุคลากร การบริหารนโยบายของหน่วยงาน (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539) และรวมถึงการบริหารการพยาบาล งานธุรการ งานเคหะบริหาร การติดต่อประสานงานด้วย โดยจะเป็นผู้ที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้ทำงานบรรลุตามจุดมุ่งหมาย Barrett (1968) รวมทั้งเป็นผู้จัดสรรสิ่งแวดล้อมด้วย (ภูษิตา อินทรประสงค์, 2539: 66) เนื่องจากหอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งในโรงพยาบาล เพราะเป็นสถานที่ที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการ การวิจัยทางคลินิก เป็นสถานศึกษาและที่ปฏิบัติงานของบุคลากรในทีมสุขภาพและการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้ที่ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการตัดสินใจมาก เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่จะต้องทำหน้าที่เชื่อมโยง ระหว่างการบริหารการพยาบาล กับการให้การพยาบาลโดยตรง และต้องเป็นผู้รับนโยบายวัตถุประสงค์แนวคิด และระเบียบในการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร แล้วเป็นผู้ดำเนินการและมอบหมายงานให้แก่บุคลากรภายในหอผู้ป่วยให้ปฏิบัติ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของบริการพยาบาล และให้เป็นไปตามปรัชญาและเป้าหมายของการพยาบาลที่กำหนดไว้ (ภูษิตา อินทรประสงค์, 2539) ซึ่งต้องใช้การตัดสินใจ เพราะการตัดสินใจเป็นกระบวนการปฏิบัติที่เกิดจากการตกลงใจและสั่งการ โดยพิจารณาและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสมและสอดคล้องที่สุด ทั้งนี้ต้องสามารถบอกเหตุผลของการตัดสินใจได้

การตัดสินใจเป็นกิจกรรมสำคัญในหลายๆ กิจกรรมของผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงาน หากไม่มีการตัดสินใจสั่งการก็ไม่สามารถจะเริ่มงานได้ การทำงานแม้ว่าจะมีการคิดและการวางแผนล่วงหน้า ก็อาจมีปัญหาและอุปสรรคในการที่จะแก้ปัญหาให้ผู้บริหารต้องตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นกิจกรรมหนึ่งในกิจกรรมของกระบวนการบริหาร เป็นกิจกรรมที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสำเร็จตามที่ต้องการ และในทำนองเดียวกันก็อาจนำไปสู่ความล้มเหลวได้ การตัดสินใจที่นำไปสู่ความสำเร็จได้นั้น ต้องเป็นการตัดสินใจที่มีข้อมูล ข้อเท็จจริง โดย

เฉพาะอย่างยิ่ง การตัดสินใจในวิชาชีพพยาบาลซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ การตัดสินใจจึงจำเป็นต้องถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, 2529)

การตัดสินใจที่ดีต้องไม่ใช่การตัดสินใจโดยการเดา จากลวงสังหรณ์ จากสามัญสำนึก จากอารมณ์ หรือการลองผิดลองถูก เพราะอาจเป็นผลให้การตัดสินใจที่กระทำไปถูกบ้างผิดบ้าง การตัดสินใจผิดพลาด ย่อมเกิดผลเสียต่อชีวิต การดำเนินชีวิต และการงานของบุคคลได้ การตัดสินใจที่ดี ถูกต้อง และมีเหตุผลนั้น ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก เพราะสามารถใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีที่สุด และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ตัดสินใจ และผู้ที่ได้รับผลการตัดสินใจ ดังนั้นการตัดสินใจที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น จะขึ้นอยู่กับกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ที่ผู้ตัดสินใจนำไปใช้ (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, 2529)

นอกจากนี้ ความสามารถในการตัดสินใจยังมีปัจจัยอื่นๆ มาสนับสนุน Corcoran (1981 อ้างถึงใน จินตนา จันทรโคตร, 2530: 30) กล่าวถึงคุณลักษณะเฉพาะของผู้ทำการตัดสินใจ ที่มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมตัดสินใจของบุคคลหรือขั้นตอนของการตัดสินใจนั้นๆ ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะเฉพาะ คือ ความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น วิจารณ์ญาณ และ ความมีเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับ วุฒิชัย จำนงค์ (2523: 15-16) กล่าวถึงความมีเหตุผลที่ใช้ในกระบวนการตัดสินใจ ที่ก่อให้เกิดผลการตัดสินใจเป็นที่น่าชื่นชม และสอดคล้องกับการวิจัยของ Cart Wright (1974) ที่พบว่า บุคลิกลักษณะของคนมีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล คนที่มีความมั่นใจสูงจะมีความมั่นใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพกว่าผู้ที่มีความมั่นใจต่ำ และใช้ข้อมูลน้อยในการตัดสินใจ (Driver and Mock, 1975) ซึ่งสอดคล้องกับ จิระจิตต์ ราคา (2528) ที่กล่าวว่าผู้บริหารควรหาวิธีแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ใหม่ๆ แปลกๆ จากประสบการณ์ของตัวเอง และการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ทำการตัดสินใจจะต้องทุ่มเทความพยายาม และมีกำลังใจอย่างแน่วแน่ ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ อนึ่ง ละมุน เดชพล (2533) ให้ข้อคิดว่าการตัดสินใจของผู้บริหารต้องมั่นใจ มีเหตุผลและมีข้อมูล และพร้อมที่จะอธิบายได้ รวมทั้งใช้ ความรอบคอบ และความมีเหตุผล (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530)

ในโครงสร้างการบริหารองค์กรพยาบาล ผู้บริหารมีหลายระดับ หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารหน่วยงานในระดับต้นซึ่งเป็นระดับที่ต้องทำหน้าที่ให้การพยาบาลกับผู้ป่วยโดยตรง และต้องทำหน้าที่ในการควบคุม พัฒนางาน ประสานงานกับบุคลากรหลายฝ่าย ทั้งบุคลากรในทีมสุข

ภาพ ผู้รับบริการ และบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลงานตามนโยบายขององค์กรและสิ่งที่คุณรับบริการต้องการ ดังนั้น ในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ย่อมต้องเผชิญกับปัญหา และอุปสรรคนานัปการ ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องทำการตัดสินใจ ที่จะแก้ปัญหาและข้อข้องใจต่างๆ นับได้ว่าเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และต่อระบบการบริหารการพยาบาลเป็นอันมาก (Shea, 1979) อีกทั้งการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยจะถูกนำไปปฏิบัติโดยเร็ว และส่งผลถึงผู้รับบริการทันที ดังนั้นการพยาบาลจะมีคุณภาพหรือได้มาตรฐานหรือไม่นั้น จึงขึ้นอยู่กับความสามารถและการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นสำคัญด้วย นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติการโดยตรงกับผู้ป่วย ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ 3 ประการ คือ สร้างคุณภาพทางการพยาบาล บริหารบุคลากรพยาบาล และบริหารงานนโยบายทั่วไป (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทบทวนการบริหารอย่างมาก โดยเฉพาะทบทวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญและความจำเป็น (Follet, 1982: 328) และเปรียบประดุจเป็นหัวใจทีเดียว (Shank and Kenedy, 1978) เพราะแสดงถึงความสามารถในการทำงาน รวมทั้งได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, 2529) การตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะทำให้สิ้นเปลือง ค่าใช้จ่าย และมีผลกระทบต่อ การดูแลสุขภาพด้วย (Catolico, 1996)

ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจ นอกจากเรื่องของความรู้ และทักษะการปฏิบัติการพยาบาลแล้ว ปัจจัยอื่นที่จะสนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะมีส่วนในการตัดสินใจ และจัดการกับงานของตนเอง โดยมีความเชื่อว่าหากตนเองมีอำนาจทางการบริหารจัดการกับงานของตนเองได้อย่างอิสระแล้ว จะช่วยให้การสื่อความหมายและการประสานงานดีขึ้น อีกทั้งความคาดหวังของผู้ป่วยในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก รวมทั้งองค์กรพยาบาลมีความต้องการที่จะปรับปรุงโครงสร้างใหม่ในการดูแลสุขภาพ จึงต้องมีการกระทำเพื่อเพิ่มฐานพลังอำนาจของพยาบาลระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยผู้บริหารต้องมีการเสริมสร้างพลังอำนาจให้ ทั้งนี้การเสริมสร้างพลังอำนาจจะมีผลต่อความสามารถในการตัดสินใจและนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ (Blanchfield, 1996) คือคุณภาพบริการ ซึ่งผู้ป่วยมีความต้องการที่จะเห็นพยาบาลมีอำนาจที่จะตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเองเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลและการปฏิบัติการพยาบาล ดังนั้นภาพลักษณ์ใหม่ที่ผู้ป่วยต้องการ คือ คุณภาพบริการ พยาบาลที่มีความมั่นใจ มีความรอบรู้ มีอำนาจที่จะจัดการกับงานของตนเองและสามารถแก้ไขได้ทันที เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

สม แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที ซึ่งภาพลักษณ์ใหม่ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพยาบาลต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ศิริพร ดันติพูลวินัย, 2539)

ดังนั้นรูปแบบการทำงานของพยาบาลต้องเปลี่ยนไปตามความเหมาะสม ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย (ศิริพร ดันติพูลวินัย, 2539) โดยใช้วิธีการถ่ายโอนอำนาจ (Empower) กล่าวคือ การบริหารจัดการและการตัดสินใจต้องถ่ายโอนไปสู่พยาบาลทุกระดับ จนสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งผู้บริหารระดับสูงในเรื่องที่ไม่จำเป็น (Chandler, 1992 อ้างถึงใน ศิริพร ดันติพูลวินัย, 2539) และเปิดโอกาสให้สามารถบริหารจัดการ มีอำนาจในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (Webster, 1989) พร้อมมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจ (Collins and Henderson, 1991) ซึ่งเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ดังที่ Gar Field (1986) กล่าวว่า หัวหน้าที่สามารถกระจายอำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและเปิดโอกาสให้เขามีอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเองมากเพียงใด ยิ่งทำให้งานขององค์กรก้าวไปถึงเป้าหมายเร็วขึ้นเพียงนั้น และเกิดความคล่องตัว (Flexibility) ผลงานของผู้บริหารระดับสูง ทำให้ทีมงานแข็งแกร่งและทำให้พยาบาลมีเอกสิทธิ์มากขึ้น (Independent) พยาบาลจะต้องมีอำนาจมากพอที่จะตัดสินใจได้ตามสถานการณ์โดยไม่ต้องรอคำสั่ง และการเสริมสร้างพลังอำนาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในทางที่ดี Kanter (1989, 1994) ได้ให้ความสำคัญกับโครงสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคคล กล่าวคือ การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน จะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มจากลักษณะสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีความยืดหยุ่น ยินยอม ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และยินยอมให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนา โดยผู้บริหารระดับสูงต้องให้ผู้บริหารระดับรองเข้าถึงอำนาจและเข้าถึงโอกาสได้โดยง่าย ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้การส่งเสริมสนับสนุน ให้ทรัพยากร ให้โอกาสที่เพียงพอ ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ นั้นย่อมหมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานจากการที่ผู้ปฏิบัติมีความมั่นใจ และเชื่อมั่นในการตัดสินใจในการแก้ปัญหา

นอกจากสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จะมีผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้ว บทบาท พฤติกรรมของผู้บริหารก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่ง Brown (1986, 1991) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมการดูแลของผู้บริหาร ที่ก่อให้เกิดความเจริญ และเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้อิสระ ให้ความไว้วางใจ ให้ความเคารพนับถือ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้

ปฏิบัติงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจโดยตรง โดยทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความมั่นใจที่จะตัดสินใจต่อการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ปัญหาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องแก้ไขคือ ปัญหาทางด้านการบริหารงาน ได้แก่ การวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก การควบคุม และการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เหมาะสมถูกต้องนั้นย่อมก่อให้เกิดคุณภาพบริการ อันสอดคล้องกับ Daniel (1987) ที่กล่าวว่า การบริหารที่มีประสิทธิภาพนั้นสามารถสร้างขึ้นมาได้ด้วยการพัฒนาความสามารถในการตัดสินใจของผู้บริหาร ความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องดำเนินการตามขั้นตอนในการตัดสินใจ 4 ขั้นตอน คือ การพิจารณาถึงตัวปัญหา การค้นหาทางเลือก การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Janis and Mann's; Organ and Betemen (1986) ที่เชื่อว่าคุณภาพของการตัดสินใจขึ้นอยู่กับปฏิบัติตามขั้นตอนของการตัดสินใจ ส่วนการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้น มีโอกาสที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจดีขึ้นและส่งผลให้เกิดคุณภาพบริการที่ดีได้ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลที่กระจายอยู่ในสังกัดต่างๆ ได้แก่ กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข และทบวงมหาวิทยาลัย มีขอบข่ายของการให้บริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ในด้านการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพในด้านการรักษาพยาบาลนั้น มีบริการครบถ้วนทุกสาขา มีขีดความสามารถในการรักษาพยาบาลถึงขั้นเชี่ยวชาญเฉพาะทาง มีบุคลากรทางการแพทย์หลายระดับ และเป็นจำนวนมาก ทำให้ลักษณะงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความยุ่งยากซับซ้อน และต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ อยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ต้องมีความสามารถในการตัดสินใจที่ดี และถูกต้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานเป็นอย่างไรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและนำผลของการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล โดยจะได้ทำการพัฒนาการเสริมสร้างพลังอำนาจให้เกิดขึ้นกับผู้บริหารให้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบการบริหารบุคคลให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อัน

นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้ได้บังคับบัญชาและผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลด้านความมั่นใจ ความยืดหยุ่น ความมีเหตุผล และความตั้งใจเพียรพยายาม ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ด้านการได้รับอำนาจ การได้รับโอกาส การได้รับความเคารพนับถือ การได้รับความไว้วางใจ และการได้รับอิสระตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) เป็นแนวคิดใหม่ที่เริ่มเข้ามามีบทบาทในวิชาชีพพยาบาล ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ยุคของการแข่งขัน องค์กร และบุคคลที่มีศักยภาพสูงเท่านั้น จึงจะอยู่รอดได้อย่างประสบผลสำเร็จ วิชาชีพการพยาบาลก็เช่นกัน จะเป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคมอย่างแท้จริงนั้น ขึ้นอยู่กับการพัฒนาขององค์กรพยาบาลและการพัฒนาตนเองของพยาบาล (อัจฉราพร ณ สงขลา, 2539) โดยให้อิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตงานที่รับผิดชอบ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาฐานอำนาจของวิชาชีพพยาบาลให้แข็งแกร่งและเป็นแนวทางในการช่วยสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาลให้โดดเด่น (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538) ซึ่งสอดคล้องกับ Kramer and Schmalenberg (1988) ที่ทำการศึกษาและพบว่า 1 ใน 8 ประการของคุณลักษณะในโรงพยาบาลคือ พยาบาลมีความภาคภูมิใจในหัวหน้าและรู้สึกอยู่เสมอว่าหัวหน้าเป็นคนเก่ง มีอำนาจ มีความรู้ และประสบการณ์พอที่จะเป็นที่พึ่งของเขาได้ หัวหน้าให้สิทธิและอำนาจ (Empower) ในงานกับเขาทุกคน อันสอดคล้องกับผลวิจัยของ Broontox

et al. (1990) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่สูงมาก ระหว่างความมีอิสระในการทำงานของพยาบาลกับคุณภาพการให้การพยาบาล และพลังอำนาจซึ่งเป็นการรู้จักเป้าหมายของตนเอง โดยรู้จักใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม Tyson and Jackson (1992) กล่าวว่า พลังอำนาจเป็นความสามารถในการผลักดันความตั้งใจ ความมุ่งมั่นของตนสู่ผู้อื่น เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้วิชาชีพเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องจากสังคม โดยการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา โดยเชื่อว่าเมื่อบุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้ว จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้น และสนใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จและมีคุณภาพ (Kanter, 1977)

ตามแนวคิดการบริหารงานนั้น การมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันสมัย ครบถ้วนมากกว่า ย่อมนำไปสู่ความสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ถูกต้องกว่า ทันท่วงทีเหตุการณ์ได้มากกว่า และมีอำนาจในการต่อรองได้มากกว่า (Ivancevich and Matteson, 1990) เมื่อได้แรงเสริมหรือแรงจูงใจที่เหมาะสมก็ยิ่งจะกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Vroom, 1984 อ้างถึงใน เขมรดี มาสิงบุญ, 2535) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Conger and Kanungo (1988) ที่พบว่า การปฏิบัติของผู้หน้าที่ถือเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นมีลักษณะแสดงออกถึงความเชื่อมั่น ไว้วางใจในผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีความคาดหวังในผลการปฏิบัติสูง ส่งเสริมให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้ความเป็นอิสระ จากระบบการบังคับของราชการ ให้คำแนะนำเป้าหมายขององค์การ อันสอดคล้องกับแนวคิดของ Hawks (1992) ที่กล่าวว่าเป้าหมายในการเสริมสร้างพลังอำนาจ คือให้บุคคลมีความสามารถมากขึ้น สามารถกำหนดเป้าหมายให้บรรลุเป้าหมายเพื่อตนเองและสังคม อันเกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป คือผู้ที่เสริมสร้างพลังอำนาจกับผู้ที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นการยินยอมให้ผู้อื่นพัฒนาเติบโต และพัฒนาความสามารถ (Steiner, 1986) โดยแบ่งปันความรู้ ข้อมูลข่าวสาร (Brown and Kanter, 1982) และแบ่งปันอำนาจระหว่างบุคคล (Mason et al., 1991) ให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่บุคลากร อันเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรในการแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งผู้บริหารสามารถแสดงออกได้ด้วยการให้อำนาจ และให้โอกาสแก่พยาบาลในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Kanter, 1977)

จินตนา จันทรีโคตร (2530: 30) กล่าวว่า คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะเฉพาะคือ ความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น วิจารณ์ญาณ และความมี

เหตุผล หัวหน้าตึกส่วนใหญ่มีความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น วิจารณ์ญาน ความมีเหตุผลในระดับสูง และมีความสามารถในการตัดสินใจในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ (2536) ที่พบว่า คุณลักษณะด้านความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น วิจารณ์ญาน และความมีเหตุผลแสดงความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าสถานื่อนามัย

นอกจากคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลจะมีผลต่อความสามารถในการตัดสินใจแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง การอบรมเพิ่มเติมทางการบริหาร มีผลต่อความสามารถในการตัดสินใจด้วย (ก่อ สวัสดิพานิช, 2519 และจุมพล พูลภัทรชีวิน, 2523)

ด้านวุฒิการศึกษานั้น การศึกษาสอนให้บุคคลรู้จักคิด วิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เสมอ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ย่อมได้รับการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความสามารถมากกว่า และผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจในวิชาการเฉพาะสาขา ยิ่งทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะสูงขึ้นด้วย ซึ่ง วุฒิการศึกษาน่าจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจ เนื่องจากความสามารถของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้ การฝึกฝนให้มีประสบการณ์ หรือได้รับการศึกษา (Deslar, ม.ป.ป.) วันเพ็ญ เลิศมงคลนาม (2530) ได้ศึกษาระดับความสามารถในการตัดสินใจ ส่งการในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในการตัดสินใจส่งการในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับความสามารถแตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพราะได้รู้และเข้าใจว่าอะไรเป็นสิ่งที่ควรเสี่ยง และไม่ควรเสี่ยง ดีและไม่ดี การที่ได้อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าตึกเป็นระยะเวลานาน ทำให้มีประสบการณ์มาก มีโอกาสเผชิญกับปัญหาต่างๆ มาก ทำให้กล้าเผชิญกับปัญหา การแก้ปัญหาเป็นทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาทักษะในการตัดสินใจทำให้บุคคลสามารถมีจินตนาการได้อย่างกว้างไกล สามารถคิดหาทางเลือกสำหรับการตัดสินใจได้มาก ช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่น และมีเหตุผลมากขึ้นด้วย (Kirk, 1981) ในระบบบริการด้านสุขภาพ ประสบการณ์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่ดีและให้บริการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ (Rakick, 1977) นอกจากนี้ ประสบการณ์ยังช่วยให้คนตรวจสอบ

หาวิธีการใหม่ๆ อยู่เสมอ (Roger, 1961) ซึ่งประสบการณ์เกิดจากระยะเวลาในการทำงานหรือระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ด้านการอบรมเพิ่มเติมทางการบริหาร การอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์การในขณะปฏิบัติงานหรือเมื่อปฏิบัติงานไปได้ระยะหนึ่ง จะเป็นการฟื้นฟูความรู้ทางวิชาการ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น เป็นการพัฒนาตนเองและวิชาชีพอันเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และหากการอบรมที่ได้รับเป็นการอบรมเฉพาะเรื่อง เฉพาะเจาะจงกับงานจะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินสถานการณ์ แยกแยะได้ว่า อะไรคือปัจจัยที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ 4 ข้อ คือ

1. วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. การอบรมเพิ่มเติมทางการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
4. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญ แผนกสูตินารี-เวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม และกุมารเวชกรรม ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 1 ปี และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวง

กลาโหม กระทรวงมหาดไทย และทบวงมหาวิทยาลัย ขนาด 300 เติงขึ้นไป รวมจำนวน 13 โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรทั้งหมดจำนวน 190 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษามีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง การอบรมเพิ่มเติมทางการบริหาร
2. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ ความมั่นใจ ความยืดหยุ่น ความมีเหตุผล และความตั้งใจเพียรพยายาม
3. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ได้แก่ การได้รับอำนาจซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน (การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการส่งเสริมสนับสนุน และการได้รับทรัพยากร) การได้รับโอกาส การได้รับความเคารพนับถือ การได้รับความไว้วางใจ และการได้รับอิสระ
4. ความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานตามกระบวนการตัดสินใจ 4 ขั้นตอน คือ การพิจารณาถึงตัวปัญหา การพิจารณาค้นหาทางเลือก การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจปฏิบัติ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งและการอบรมเพิ่มเติมทางการบริหาร

วุฒิการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาล แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง หมายถึง จำนวนระยะเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย แบ่งเป็นช่วงมีดังนี้ 1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี 3. 11-15 ปี 4. 16 ปีขึ้นไป

การอบรมเพิ่มเติมทางการบริหาร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารงานทุกประเภท ไม่เฉพาะเจาะจงต้องเป็นเรื่องการบริหารการพยาบาล โดยอาจเป็นการอบรมที่ได้รับก่อนเข้ารับตำแหน่งหรือระหว่างอยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยมีหลักสูตรที่ชัดเจน

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการเสริมสร้างและส่งเสริมในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไป คือ ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าแผนกการพยาบาล ให้มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเข้าถึงและได้รับอำนาจ การได้รับโอกาส การได้รับความเคารพนับถือ การได้รับความไว้วางใจ และการได้รับอิสระ ซึ่งวัดได้จากการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยนำโครงสร้างจากแบบสอบถามวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของรัตนา ลือวานิช (2539) จากแนวคิดทฤษฎีโครงสร้างของ Kanter และ รูปแบบพฤติกรรมการดูแลของผู้บริหารของ Brown (1986, 1991)

การได้รับอำนาจ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้รับการส่งเสริมสนับสนุน และได้รับทรัพยากรอย่างเป็นทางการจากผู้บริหาร คือผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าแผนกการพยาบาล

1. การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับข่าวสารข้อมูล ข้อความรู้ในด้านต่างๆ ทั้งที่เป็นความรู้ทั่วไป ความรู้ทางวิชาการข้อเท็จจริง ทักษะและความชำนาญ ตลอดจนความเคลื่อนไหวภายในหน่วยงาน ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการได้รับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น

2. การได้รับการส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุน ได้รับความช่วยเหลือ ทั้งร่างกายแรงใจตลอดจนได้รับการส่งเสริมในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเอื้อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องตัวและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การได้รับทรัพยากร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับสิ่งส่งเสริมสนับสนุน และสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งทรัพยากรตามแนวคิดของ Kanter ประกอบด้วยบุคคล เงินทุน ขอบเขต วัสดุอุปกรณ์ และเวลา

การได้รับโอกาส หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับโอกาสในการที่จะพัฒนาตัวเองให้เติบโต มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ รวมทั้งมีโอกาที่จะได้รับการยอมรับ และคำตอบแทนที่เหมาะสมตามความสามารถจากผู้บริหาร

การได้รับความเคารพนับถือ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการยอมรับและเห็นความสำคัญรวมถึงเคารพในด้านการมีความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็น และการกระทำ ตลอดจนการตัดสินใจ

การได้รับความไว้วางใจ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับความไว้วางใจ เชื่อถือโดยผู้บริหารได้แสดงออกทางการกระทำหรือคำพูดที่บ่งบอกถึงความเชื่อมั่นในการเผชิญปัญหา อันจะส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทำงานด้วยความมั่นใจและรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กรหรือหน่วยงาน

การได้รับอิสระ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีเสรีภาพทางความคิด มีอิสระในการบริหารงาน ปฏิบัติงาน และสามารถควบคุมการกระทำของตนเองได้ รวมทั้งมีอิสระในการแสวงหาแนวทางปฏิบัติงาน และการตัดสินใจ

คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่สนับสนุนให้เกิดความสามารถในการตัดสินใจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความมั่นใจ ความยืดหยุ่น ความมีเหตุผล และความตั้งใจเพียรพยายามของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งวัดเป็นคะแนนโดยแบบสอบถามพัฒนามาจากแนวคิดของ Corcoran (1981) และจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยของ จินตนา จันทร์โคตร (2530) และได้สร้างขึ้นเพิ่มเติมอีก 1 ส่วนคือ ด้านความตั้งใจเพียรพยายาม พัฒนามาจากแนวคิดของ ละมุน เดชพล (2533) และ Joseph (1985) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งวัดในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความมั่นใจ หมายถึง คุณสมบัติที่สนับสนุนให้เกิดความสามารถในการตัดสินใจ โดยมีความมั่นใจในตนเองความแน่ใจ ความกล้ากระทำสิ่งต่างๆ ให้เสร็จตามที่ตั้งใจไว้ถึงแม้จะมีอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อยังคงตั้งใจกระทำสิ่งนั้นต่อไป โดยมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถกระทำได้ด้วยความสำเร็จ และถูกต้องเหมาะสมรวมทั้งมีความรู้สึกว่าเป็นคนที่เชื่อถือและ ไว้วางใจได้

2. ความยืดหยุ่น หมายถึง คุณสมบัติที่สนับสนุนให้เกิดความสามารถในการตัดสินใจโดยแสดงออกถึงการปรับเปลี่ยน และตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดีทั้งความคิด และการกระทำอีกครั้ง ยอมรับความคิดและการกระทำของตนเอง

3. ความมีเหตุผล หมายถึง คุณสมบัติที่สนับสนุนให้เกิดความสามารถในการตัดสินใจ โดยแสดงออกถึงความคิด การกระทำอย่างมีระบบระเบียบ มีขั้นตอน สามารถอธิบาย วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยสามารถเชื่อมโยงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสื่อต่างๆ โดยใช้กระบวนการตรรกอย่างมีระบบ ระเบียบ เป็นเหตุเป็นผล และสามารถทำให้เกิดความเข้าใจได้

4. ความตั้งใจเพียรพยายาม หมายถึง คุณสมบัติที่สนับสนุนให้เกิดความสามารถในการตัดสินใจ โดยมีความพากเพียรพยายาม ยอมเสียสละที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามที่ ตั้งจุดมุ่งหมายไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่บริหารงานในหอผู้ป่วย ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 1 ปี ขึ้นไป เฉพาะหอผู้ป่วยสามัญในแผนก สูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม และกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาลของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 300 เตียงขึ้นไป ที่ให้บริการ สุขภาพด้านต่างๆ ตั้งอยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย และทบวงมหาวิทยาลัย ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน หมายถึง การตัดสินใจของหัวหน้าหรือผู้ปวยที่ดำเนินการตามขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นตอนของการพิจารณาถึงตัวปัญหา การพิจารณาค้นหาทางเลือก การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจปฏิบัติ และสามารถตัดสินใจด้านการบริหารงานตามขั้นตอนการบริหาร คือ การวางแผน การจัดระบบงาน การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และการควบคุม วัดได้จากคะแนนในการทำแบบวัดความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงานของหัวหน้าหรือผู้ปวย

การพิจารณาถึงตัวปัญหา หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ปวยมีความสามารถในการกำหนดตัวปัญหาที่แท้จริง โดยรวมถึงการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหาให้ชัดเจน

การพิจารณาค้นหาทางเลือก หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ปวย มีความสามารถในการนึกคิด การคิดริเริ่ม หาวิธีการแก้ไขปัญหา ตลอดจนมีการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศักยภาพการยอมรับทางเลือกแต่ละวิธี หรือทิศทางหลายๆ ทิศทางที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การประเมินทางเลือก หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ปวยคิดค้นทางเลือกต่างๆ ใช้เกณฑ์การประเมินในเรื่องของความเป็นไปได้ ข้อดี ข้อเสีย ค่าใช้จ่าย ความเที่ยงตรง และความเสี่ยง หรือความไม่แน่นอนของผลที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก ตลอดจนความยากง่ายในการปฏิบัติ คำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่ งบประมาณที่เหมาะสม ซึ่งต้องพิจารณาดูว่าหากนำไปใช้แล้วจะก่อให้เกิดผลมากน้อยแค่ไหน

การตัดสินใจปฏิบัติ หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ปวยได้พิจารณา และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสม และสอดคล้องที่สุด เพื่อนำไปปฏิบัติ ทั้งนี้จะต้องสามารถบอกเหตุผลของการตัดสินใจได้

ในงานวิจัยนี้วัดความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน โดยวัดจากคะแนนที่ได้จากการทำแบบวัดความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารงาน โดยเป็นแบบสอบ เอ็ม อี คิว ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากโครงสร้างของแบบสอบอัตรานัยประยุกต์ เพื่อใช้วัดทักษะการแก้ปัญหาของ พวงแก้ว ปุณยกนก (2531) และโครงสร้างของแบบสอบ เอ็ม อี คิว ซึ่งใช้วัดความสามารถในการตัดสินใจในปัญหาความขัดแย้งเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติกรพยาบาล ของนักศึกษา

พยาบาล ของศรีประภา ปิยะศิริศิลป์ (2539) โดยสร้างสถานการณ์ และใช้กรอบจากกระบวนการบริหารงาน และกระบวนการตัดสินใจ 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนการบริหารงาน คือ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ต้องทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานซึ่งครอบคลุมทั้งการบริหารงานทั่วไป และการบริหารงานพยาบาล คือ การวางแผน การจัดระบบงาน การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และการควบคุม

1. การวางแผน (Planning) คือ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกำหนดวิถีทางปฏิบัติ สำหรับหอผู้ป่วยไว้เป็นการล่วงหน้า โดยผ่านกระบวนการนึกคิด ให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ พัฒนากลยุทธ์ จัดทำแผนงาน จัดสรรงบประมาณ การใช้ทรัพยากรต่างๆ การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และแนวนโยบาย โดยตัดสินใจเลือกและทำแผนต่างๆ ให้ได้แผนงานที่ดีที่สุดและเหมาะสม

2. การจัดระบบงาน (Organizing) คือ ภาระรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะต้องจัดเตรียม และจัดให้มีความสัมพันธ์กันอย่างดีระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารสิ่งของ และทรัพยากรต่างๆ กำหนดลักษณะงาน การประเมินผลงาน การสร้างระบบปฏิบัติงาน

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) คือ ภาระหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการบริหารตัวบุคคล โดยการสรรหา คัดเลือกคนให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และมีกรอบพัฒนาคน ให้มีความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

4. การอำนวยความสะดวก (Directing) คือ ภาระหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกฝ่ายร่วมมือกันทำงาน การมอบหมายงาน ชักจูงใจให้ทุกคนทำงานดี การประสานงานให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนและกลุ่มคน

5. การควบคุม (Controlling) คือ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมุ่งบังคับให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผน คอยควบคุมงานต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และแก้ไขข้อแตกต่างจากแผนให้เข้าสู่ทิศทางที่ถูกต้อง รวมทั้งการใช้ระบบตอบแทนและการลงโทษ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาล ในการนำเอาผลการวิจัยเป็นแนวคิดในการพัฒนาบุคลากร การเตรียมบุคลากรก่อนเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย และจัดอบรมเพื่อพัฒนาการตัดสินใจ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย หน่วยงาน ผู้ร่วมงาน ประชาชน ทั่วไป นับเป็นการพัฒนาประเทศได้ทางหนึ่ง