



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารมีความสำคัญยิ่งต่อสังคมมนุษย์ และยังสังคมขยายขนาดและเพิ่มปริมาณออกไปตลอดเวลาด้วยแล้ว การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นไปด้วย ในชีวิตประจำวันเราจะต้องมีการติดต่อสื่อสารส่งข่าวจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง จากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง หากบุคคลเหล่านั้นเป็นบุคคลในครอบครัวหรือในหน่วยงานขนาดเล็กที่มีจำนวนไม่มากเท่าใดนัก การติดต่อสื่อสารก็มักจะเกิดความราบรื่นและบรรลุเป้าหมายได้ง่าย แต่ถ้าหากเป็นองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งมีลักษณะ ซับซ้อน ความยากลำบากและความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสารก็จะมีมากขึ้นเป็นลำดับ ในสมัยปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีมีมากขึ้นกว่าแต่ก่อน กระบวนการบริหารจึงสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ระบบการติดต่อสื่อสารยิ่งทวีความสำคัญ จึงมีความจำเป็นที่จะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้เพิ่มพูนประสิทธิภาพของการบริหารงานให้เกิดความสะดวกราบรื่นและสมบูรณ์

ในด้านบริหาร เดล เอส บีช (Dale S. Beach 1967: 358) กล่าวว่า "ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารแล้ว องค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้ การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การและเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน" ส่วน เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard 1968: 226) ได้สรุปว่า "หน้าที่ประการแรกของผู้บริหารคือการพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งระบบของการติดต่อสื่อสาร" การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อผู้บริหารด้วยเหตุผลสองประการ คือ "ประการแรก การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นสำหรับความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ทางด้านการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ประการที่สอง การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาของผู้บริหารค่อนข้างมาก" ในส่วนที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสารจะเป็นรากฐานของหน้าที่การบริหารทั้งการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม โดยจะต้องติดต่อสื่อสารกันทั้งการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การติดต่อสื่อสารจากล่างไปบน (Upward Communication) และการติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เพื่อให้ได้รับข่าวสาร (Message) และการกระจาย

ข่าวสารกันเป็นผลต่อการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และเป็นผลที่จะสร้างความสำเร็จต่อองค์การ ในที่สุด ในส่วนเวลาที่ผู้บริหารใช้ส่วนใหญ่จะอยู่ที่กิจกรรมการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูด หรือการใช้ลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารจะได้อยู่โดยลำพัง ทำงานโดยลำพัง และคิดอยู่โดยลำพัง เท่านั้น ทั้งนี้เพราะองค์การจะต้องมีคนจำนวนมาก จะต้องมืองานที่ซับซ้อน และจะต้องอาศัยเข้าประสมค์ร่วมกัน ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้อื่นอยู่เกือบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

ในระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลเป็นองค์การหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งมีฝ่ายการพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผิดชอบให้การบริการการรักษารักษาพยาบาล ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของการบริการสุขภาพนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับคุณภาพของการปฏิบัติงานของพยาบาล และคุณภาพของพยาบาลขึ้นอยู่กับการบริหารการพยาบาล ซึ่งต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจ กรอบแนวความคิดของการสื่อสารเป็นอย่างดี

จากสายการบังคับบัญชาของฝ่ายการพยาบาล จะเห็นว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารงานในระดับต้น ซึ่งรับผิดชอบงานในหน่วยงานย่อยๆ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นบุคคลที่สำคัญในการดำเนินการบริการพยาบาลบรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การ ทั้งนี้เพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติภารกิจใกล้ชิดกับพยาบาลระดับปฏิบัติการ ย่อมเป็นที่ทราบดีว่าการที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดนั้น จะต้องใช้ทรัพยากร และมีวิธีดำเนินการอย่างไร จึงจะส่งผลกระทบต่อปรับเปลี่ยนหรือแผนงานขององค์การ นอกจากนี้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยยังเป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างผู้บริหารระดับสูง กับพยาบาลระดับปฏิบัติการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และต่อระบบการบริหารการพยาบาลเป็นอันมาก (Clark and Shea 1979: 157) ฉะนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นนักบริหารและเป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสามารถที่จะกระตุ้น จูงใจ สร้างขวัญกำลังใจและต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการพยาบาล และวิชาชีพการพยาบาลด้วย ดังนั้นทักษะทางการบริหารและการสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างมาก ดังคำกล่าวที่ว่า "ไม่มีการปฏิบัติการใด ๆ ของการพยาบาลที่ไม่ใช่การสื่อสาร" (บุญศรี ปรานณศักดิ์ และศิริพร จีระวัฒนกุล 2531: 68)

ปัญหาเกี่ยวกับกิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีมานานแล้ว ดังเช่น การวิจัยของรัตนาดี บุญชูประภา (2520: 106) เกี่ยวกับบทบาทของพยาบาลหัวหน้าตึกในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย มีการสั่งการ มอบหมายงาน และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบกฎ ระเบียบ ในการปฏิบัติงานด้วยวาจาค่อนข้างน้อย และการวิจัยของโจนส์และโจนส์ (Jones and Jones 1979: 48-53) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เวลา

ในด้านของการสื่อสารข้อมูลและการปฏิสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ทำให้เกิดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก็ยังมีอยู่จนถึงปัจจุบันนี้ ดังเช่น การวิจัยของ ทฤษฎา ปรีชาสุข (2532: 115) เกี่ยวกับบทบาทและปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า ปัญหาด้านการสื่อสารข้อมูลนั้น กลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลทุกสังกัด (ยกเว้นผู้บริหารพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับ "มีปัญหามากกลาง" ในประเด็นนี้อธิบายได้ว่า ปัญหาด้านการสื่อสารข้อมูลเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่ประกอบไปด้วยบุคลากรหลายระดับ และหลายหน่วยงานมาทำงานร่วมกัน

จากแนวเหตุผลที่พิจารณาจากความสำคัญและปัญหาของการปฏิบัติการสื่อสารเพื่อการบริหารของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเห็นความสำคัญที่ควรจะได้ศึกษาหาแนวทาง ที่จะปรับปรุงการปฏิบัติการสื่อสารเพื่อการบริหารของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจศึกษา และวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการบริหาร โดยใช้ข้อมูลในประเทศไทย อันจะเป็นประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ที่เหมาะสมทางการบริหารการพยาบาลของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษากิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยการ และการควบคุม จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง สังกัด และระดับบุคลากรทางด้านความรับผิดชอบ ความมั่นคงทางอารมณ์ การมีอำนาจ และการเข้าสังคมของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติกิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาการวิจัย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมมากน้อยเพียงใด
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน มีกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุม แตกต่างกันหรือไม่

3. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีสังกัดโรงพยาบาลต่างกัน มีกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม แตกต่างกันหรือไม่
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การ จัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม แตกต่างกันหรือไม่
5. กิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีปัญหา-อุปสรรคในเรื่องใดบ้าง

แนว เหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย

แนวเหตุผลของการตั้งสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้คือ

1. ประสบการณ์ ประสบการณ์ในอดีตเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นรู้ว่าภาวะอะไรบ้างที่เสี่ยง และ ไม่เสี่ยง มีความกล้าที่จะ เผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ดี ประสบการณ์มากจะพัฒนาความคิด มีจินตนาการ สามารถคิดหาทางเลือกสำหรับการตัดสินใจได้มาก เพราะการตัดสินใจที่ดีนั้น ต้องอาศัยข้อมูลหรือข่าวสารจากแหล่งหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทำให้สามารถที่จะ เลือกทาง เลือกได้ดี และเหมาะสมได้มากกว่า นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่น และมีเหตุผลมากขึ้นด้วย (Kirk 1981: 172) จากผลการวิจัยของซีบัลย์ (Cebulk 1977: 22) พบว่า ประสบการณ์บางอย่างของพยาบาลจะช่วยให้พยาบาลเป็นผู้บริหารที่ดีได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า "พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน มีกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมแตกต่างกัน"
2. สังกัด ขึ้นอยู่กับขนาดและโครงสร้างขององค์การ ในองค์การขนาดเล็ก การติดต่อสื่อสารจะมีความไว้วางใจซึ่งกันมากกว่าองค์การที่มีขนาดใหญ่ ในองค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีความมั่นคงมากกว่า องค์การที่มีการควบคุมจากส่วนกลางมากก็จำเป็นต้องใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มาก ความยืดหยุ่นขององค์การก็ย่อมมีน้อย ส่วนในองค์การที่มีการบริหารแบบกระจายอำนาจ ความมีอิสระส่วนบุคคล ความร่วมมือระหว่างบุคคลมีมากขึ้น นำไปสู่จุดสนใจหรือความคิดเห็นร่วมกัน และสมาชิกในระดับล่างมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานมากขึ้น (กรณี กীরดีบุตร 2529: 78) ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า "พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีสังกัดต่างกัน มีกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมแตกต่างกัน"
3. บุคลิกภาพ เป็นลักษณะทุกอย่างของบุคคลตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออก กริยาท่าทาง การพูด การแสดงความรู้สึกลักษณะภายในของบุคคลนั้น บุคลิกภาพมีบทบาทที่สำคัญในความ สำเร็จและความล้มเหลวของการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ ปัจจัยที่มีผลทำให้บุคลิกภาพของ คนเป็นอย่างไรนั้น ยังขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมตนเองของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลเรียนรู้

พฤติกรรมต่าง ๆ มาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้สามารถคาดคะเนเหตุและผลของพฤติกรรมได้ สามารถปรับตัวเองและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับตัวเอง ได้พอสมควร การที่บุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมอย่างไรขึ้นอยู่กับมาตรฐานหรือจุดมุ่งหมายที่ตนเองและสังคมตั้งไว้ และบุคคลจะพยายามที่จะทำตนเองให้ได้อย่างที่ตนเองมุ่งหวังและวางแผนไว้ ซึ่งความสามารถควบคุมตนเองนี้ แต่ละบุคคลไม่เท่ากัน จึงทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไป ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า "พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีกิจกรรมการสื่อสารด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมแตกต่างกัน"

ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาลในระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป ที่ให้บริการทางด้านอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม และตา หู คอ จมูก
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการติดต่อสื่อสารในเรื่องทิศทางของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ การสื่อสารจากระดับบนลงระดับล่าง จากระดับล่างขึ้นระดับบน และในแนวนอน และศึกษาเฉพาะการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการเท่านั้น
3. ด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ศึกษาเกี่ยวกับด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม
4. ตัวแปรในการศึกษา คือ
 - 4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ประสบการณ์ในตำแหน่ง สังกัด บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านการมีอำนาจ และด้านการเข้าสังคม ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่แสดงออกให้เห็น และวัดเป็นความถี่ของพฤติกรรมนั้น ๆ ได้ การศึกษาใช้แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพที่ดัดแปลงจากแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพของลีโอนาร์ด วี กอร์ดอน ที่เรียกว่า Gordon Personal Profile ที่แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดย ศรัณยู วรากุลวิทย์
 - 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ กิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตอบแบบสอบถามบุคลิกภาพและแบบสัมภาษณ์กิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานที่เกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย
2. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนตอบแบบสอบถามบุคลิกภาพและแบบสัมภาษณ์กิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานตามความเป็นจริง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. กิจกรรมการสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอด การรายงาน การให้ข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ และหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยกัน
2. กิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหาร หมายถึง การถ่ายทอด การรายงาน การให้ข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจำแนกตามทิศทางการสื่อสารออกเป็น 3 ทิศทาง คือ การสื่อสารจากระบบบนลงสู่ระดับล่าง จากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน และในแนวนอน และการติดต่อสื่อสารทั้ง 3 ทิศทางนี้มีลักษณะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ
3. การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่หน่วยงาน จัดให้มีขึ้นโดยวางกฎ ระเบียบแบบแผน และวิธีการไว้เป็นหลักในการปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นไปตามโครงสร้างของหน่วยงาน สายการบังคับบัญชาและตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และจำแนกเป็นทิศทางของการสื่อสารออกเป็น 3 ทิศทาง คือ
 - 3.1 การสื่อสารจากระบบบนลงสู่ระดับล่าง หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยลงไปสู่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเบื้องล่างตามสายการบังคับบัญชา เป็นลักษณะของการส่งข่าวสาร นโยบาย คำสั่ง คำชี้แจง ระเบียบปฏิบัติ คำเตือน คำยืนยัน และการชักจูงความเข้าใจ
 - 3.2 การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระบบบน หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสบุคลากรพยาบาลเสนอความคิดเห็น มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และการเสนอรายงานถึงพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.3 การสื่อสารในแนวนอน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ที่ตำแหน่งเสมอกัน หรือใกล้เคียงในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว เพื่อการปรึกษาหารือร่วมกันแก้ปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอความร่วมมือประสานงาน

2. การบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ การบริหารงานซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดระบบ การอำนวยการ และการควบคุม

2.1 การวางแผน หมายถึง การวางโครงการอย่างกว้าง ๆ ว่ามีงานอะไรบ้างที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับก่อนลงมือปฏิบัติ การรายงาน การควบคุม และการประเมินผลงาน รวมทั้งการกำหนดเวลาที่จะช่วยทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนที่กำหนดไว้

2.2 การจัดระบบ หมายถึง การจัดรูปโครงการของการบริหารงาน โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ในหอผู้ป่วยให้ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดลักษณะและวิธีการติดต่องาน ความสัมพันธ์ตามอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้นลดหลั่นกันไป และรวมถึงการพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุง การจัดหน่วยงานให้ทันต่อเหตุการณ์สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย

2.3 การอำนวยการ หมายถึง การตรวจตรา ชี้แนะการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ การวินิจฉัยสั่งการ การสั่งงาน การควบคุมดูแล การปฏิบัติงาน การนิเทศงาน และการติดตามผล ทั้งนี้ต้องอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์ และการจงใจเป็นเครื่องมือในการสั่งการด้วย

2.4 การควบคุม หมายถึง การกำหนดระบบการรายงาน พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลงาน ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และรวมถึงการจัดเตรียมงบประมาณเสนออนุมัติ การดำเนินการตรวจสอบตามระเบียบที่วางไว้

3. อุปสรรคและปัญหา หมายถึง ตัวก่อกวนหรือสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติกิจกรรม การสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

4. บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแห่งลักษณะของบุคคลและวิธีการแสดงออก เกี่ยวกับความคิด การพูดและการกระทำทั้งหมดของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นลักษณะที่เห็นได้ประจำวันในแต่ละบุคคล การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพที่เรียกว่า Gordon Personal Profile ช่วยในการทดสอบบุคลิกภาพโดยพิจารณาองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

4.1 ด้านการมีอำนาจ (Ascendancy) เป็นลักษณะพฤติกรรมที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอำนาจในด้านคำพูด คำสั่ง มีความคล่องตัวกระฉับกระเฉง มีความมั่นใจในการตัดสินใจอย่างอิสระ ชอบเป็นผู้นำในการอภิปรายหรือกิจกรรมของกลุ่ม เป็นผู้ที่เชื่อถือได้

4.2 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ลักษณะพฤติกรรมที่มีความตั้งใจปฏิบัติงาน จัดจ้งกับงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ และรับผิดชอบอย่างจริงจัง

4.3 ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีอารมณ์พอเหมาะ อารมณ์หนักแน่นมั่นคง สุขุมเยือกเย็น ท้าคนให้เป็นอิสระ จากความวิตกกังวล

4.4 ด้านการเข้าสังคม (Sociability) ได้แก่ ลักษณะของพฤติกรรมเกี่ยวกับการเข้าร่วมสมาคมกับผู้อื่นได้อย่างดี ชอบการสมาคม ชอบคบเพื่อน หรือชอบแวดล้อมด้วยผู้คน ชอบทำงานร่วมกับกลุ่ม เป็นที่พอใจของกลุ่มหรือสมาคม

5. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลผู้บริหารระดับสูงบนหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลควบคุมประสานกิจกรรมพยาบาล การบริหารงานบุคคล มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ประกาศียบัตรพยาบาลขึ้นไป และเป็นผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง

6. โรงพยาบาลของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐขนาด 500 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เปิดรับบริการรักษาทุกแผนกและทุกโรค คือ อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม และตา หู คอ จมูก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อใช้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารในองค์การ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไป เขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การการพยาบาลวิชาชีพแห่งอื่นหรือองค์การอื่น ๆ ต่อไป