



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโรงพยาบาล พยาบาลถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุด มีภารกิจรับผิดชอบในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการเพราะเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุด และต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุดในจำนวนบุคลากรในทีมสุขภาพ พยาบาลเป็นผู้ที่สามารถให้บริการด้านสุขภาพในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชน โดยตระหนักถึงคุณค่าของวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับความสุขสบายทางร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นในองค์กรพยาบาล มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดการงานในหอผู้ป่วยเพื่อให้การบริการแก่ผู้ป่วยและญาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้รับนโยบายจากฝ่ายบริหารไปสู่พยาบาลประจำการและบุคลากรทางการพยาบาลอื่นๆ รวมถึงการดูแล ช่วยเหลือ ควบคุม นิเทศและตัดสินใจสั่งการในการปฏิบัติการพยาบาล และทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพยาบาลระดับปฏิบัติการรวมทั้งผู้รับบริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้ความรู้ทักษะในด้านการจัดการเป็นอย่างดี จึงจะมีความสามารถในการดำเนินการทุกอย่างภายใต้อำนาจหน้าที่และนโยบายของโรงพยาบาลเพื่อจะให้การพยาบาลมีคุณภาพได้มาตรฐาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้ที่ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เรียกได้ว่าต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทั้งทางด้านทางการแพทย์ และการจัดการ (Stevens, 1974: 36) แต่สถานการณ์ที่พบมากในปัจจุบัน คือการขาดการสนับสนุนในการเข้ารับตำแหน่งผู้บริหารเพื่อสร้างความพร้อมในการทำงานเพราะการจัดการเป็นงานที่ยุ่งยากสำหรับผู้ที่ยขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จะทำให้การจัดการมีคุณภาพได้มาตรฐาน ดังนั้นกลุ่มงานการพยาบาลจะต้องเป็นผู้ส่งเสริมความรู้ด้านการจัดการแก่ผู้ที่จะเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อเพิ่มทักษะตามตำแหน่งที่รับผิดชอบในปัจจุบัน (พวงรัตน์ บุญญาณรงค์, 2536) โดยดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการของผู้บริหารในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคล่องตัว มีความรู้ความสามารถและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการจัดการงานในหอผู้ป่วยของตนอย่างแท้จริง บนพื้นฐานของความรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆ โดยเฉพาะด้านจัดการ

หัวหน้าหอผู้ป่วยมีภารกิจทั้งทางด้านจัดการและการปฏิบัติการพยาบาล และต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะในหอผู้ป่วยซึ่งประกอบด้วยงานหลากหลาย เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นต้องมีบทบาทที่แสดงออกให้เห็นถึง

ความสามารถ และบทบาทนี้มีผลโดยตรงมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาททางด้านการจัดการ ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทที่สำคัญที่สุดของหัวหน้าหอผู้ป่วย

สิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการจัดการมากขึ้น คือการรับรู้ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยเอง ซึ่งเป็นลักษณะของกระบวนการนึกคิดของบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมความรู้สึกเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา (Bandura, 1977) ในการศึกษาการรับรู้ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived self efficacy) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการรับรู้ทางสังคมของ Bandura (1977) โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ ความรู้สึกมั่นใจของบุคคลหรือความสามารถของบุคคลในการเลือกแสดงพฤติกรรมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยแนวความคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นเกิดจากการผสมผสานการเรียนรู้กับบริบททางสังคม กล่าวคือ บุคคลจะมีปฏิกิริยาสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา บุคคลจะเรียนรู้ว่าอะไรคือสิ่งสนับสนุนอะไรคือสิ่งขัดขวาง หรือสร้างแรงกดดันให้กับตนเอง ดังนั้นบุคคลจะแสดงออกจากพฤติกรรมความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Efficacy expectancy) และความคาดหวังในผลของการกระทำ (Outcome expectancy) ซึ่งโดยความคาดหวังของทั้ง 2 อย่างดังกล่าวนี้เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ภายใต้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในบทบาทนั้นมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในการดูแลรับผิดชอบงานได้อย่างครอบคลุม และปฏิบัติหน้าที่การจัดการให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพในการบริหารงานนั้น การประเมินการรับรู้ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการประเมินของตนเองจะเป็นวิธีการที่ดีที่สุด และหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูง จะสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก และแสดงพฤติกรรมเพื่อเผชิญกับปัญหาด้วยความมั่นใจ ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีได้

สำหรับการศึกษาความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Mintzberg (1973: 55-93) ซึ่งกำหนดบทบาทความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการจัดการไว้ 3 บทบาท คือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทด้านการเป็นหัวหน้าหรือตัวแทน ด้านผู้นำ และด้านผู้ติดต่อประสานงาน บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย บทบาทด้านผู้รับและตรวจสอบข้อมูล ด้านผู้เผยแพร่ข้อมูลภายในหอผู้ป่วย และด้านผู้ให้ข้อมูล และบทบาทด้านการตัดสินใจ ประกอบด้วย บทบาทด้านผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านผู้จัดการเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ด้านผู้บริหารทรัพยากร และด้านผู้เจรจาต่อรองในกรณีที่มีข้อขัดแย้ง และใช้แนวคิดการเตรียมความพร้อมในด้านความสามารถของผู้บริหารทางการพยาบาลของ Quinn (1988, 1996) ซึ่งกำหนดความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการจัดการไว้ 8 ด้าน คือ ผู้สอนงาน ผู้อำนวยความสะดวก ผู้รับและตรวจสอบข้อมูล ผู้ประสานงาน

ติดต่อบุคลากร ผู้ให้บริการ การเป็นตัวแทน และการเป็นนักนวัตกรรม ซึ่งทั้งสองแนวคิดนี้มีความสมบูรณ์ ครอบคลุม และมีความคล้ายคลึง คาบเกี่ยวกันบ้างในบางบทบาทของการจัดการที่สำคัญ ผู้วิจัยจึงยึดบทบาทความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยของ Mintzberg (1973) เป็นหลักมาตรฐาน 3 บทบาท และใช้แนวคิดของ Quinn (1988, 1996) เสริมเข้าร่วมในบทบาทหลักดังกล่าว โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ รับผิดชอบยอมที่จะต้องมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ โดยมีบทบาทเป็นหัวหน้า และผู้นำในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา คอยชี้แนะแนวทางและกระตุ้นให้กำลังใจ ติดต่อบริษัทงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสายการบังคับบัญชา และเป็นผู้สอนงานหรือการเป็นพี่เลี้ยง เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ส่วนบทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร นั้นเนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่เข้าใจระบบงานได้ดี และเป็นจุดศูนย์กลางของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มีหน้าที่ในการรับและเผยแพร่ข้อมูลภายในหน่วยงานของตน รวมทั้งเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับงานด้านการตัดสินใจนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกริเริ่มสร้างสรรค์ โดยพยายามหาโอกาสและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาขึ้นภายในหอผู้ป่วย และเป็นผู้ที่มีบทบาทในการจัดการแก้ไขสถานการณ์ยุ่งยากภายในหน่วยงาน โดยทำหน้าที่ในการเจรจาติดต่อ หรือไกล่เกลี่ยปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งมีบทบาทในการอำนวยความสะดวก จัดสรรและบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และลักษณะงานด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบกับองค์การพยาบาลต้องพัฒนารูปแบบการจัดการให้มีการกระจายอำนาจแก่บุคลากรพยาบาล สภากงพยาบาลต่างๆ ปัจจุบันได้ถูกกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมผลักดันให้เข้าสู่การดำเนินงานในรูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพบริการ (ศิริพร ดันติพลูวินัย, 2538: 79) แนวทางที่จะเสริมสร้างความสามารถและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่แนวทางหนึ่งก็คือการเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ซึ่งคือการเสริมสร้างความสามารถให้ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้น คือหัวหน้าหอผู้ป่วยนี้ ต้องมีการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บริหารทางการพยาบาลโดยตรง ซึ่งก็คือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โดยการแสดงการยอมรับและชื่นชม การสนับสนุนส่งเสริม การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่าสามารถควบคุมความเป็นอยู่ของตนเองได้ (จินตนา ยูนิพันธ์, 2539: 101) และเมื่อหัวหน้า หอผู้ป่วยได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้วจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีความมั่นใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและมีคุณภาพ นอกจากนั้นยังได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ในเรื่อง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งการจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดีและเหมาะสมนั้น จะทำให้หัวหน้าหรือผู้ปวยทำงานได้สะดวก ปลอดภัย มีสมาธิในการทำงานและจะส่งผลให้หัวหน้าหรือผู้ปวยเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดทัศนคติที่ดี มีความคิดริเริ่มและเปลี่ยนแปลงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงษ์, 2530) ซึ่งอาจทำให้การรับรู้ความสามารถด้านการจัดการเพิ่มขึ้น และยังได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหรือผู้ปวย และความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน McCormick and Ligen (1985) มีแนวคิดและทฤษฎีปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยในเรื่องปัจจัยด้านบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล ส่งผลให้หัวหน้าหรือผู้ปวยสามารถเผชิญกับปัญหาที่ยุ่งยากด้วยความมั่นใจก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีสอดคล้องกับลักษณะงานพยาบาลที่ว่าเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะสูงในการปฏิบัติการพยาบาลร่วมกับการมีเหตุผลสามารถเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีขนาดใหญ่ ที่ให้บริการด้านสุขภาพอนามัยต่อประชาชน รับผิดชอบในการบริการให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก ประกอบกับความเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลผลักดันการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานทางสุขภาพ และการให้บริการทางการแพทย์ การปฏิบัติจึงต้องก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคที่มีความหลากหลาย มีเครือข่ายและเป็นยุคที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ทำให้โรงพยาบาลศูนย์ที่เป็นแม่ข่ายของโรงพยาบาลต่างๆ ต้องมีการแข่งขันในด้านคุณภาพการรักษา และคุณภาพของบริการรวมทั้งการจัดมาตรฐานต่างๆ มาประเมินการจัดระบบการบริหารและการบริการเพื่อประกันคุณภาพ เช่น โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ในปัจจุบันเป็นช่วงที่หนึ่งของโครงการซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี 2540-2543 (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2540) แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (Total Quality Management) หรือการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) มาประยุกต์ใช้โดยเน้นความสำคัญของความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานทุกคน มีการสร้างและปรับระบบให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไป มีการตรวจสอบคุณภาพในการทำงานทุกด้าน เพื่อสร้างสรรคงานบริการที่มีคุณภาพ ทำหายความสามารถของ หัวหน้าหรือผู้ปวยที่จะส่งผลต่อการบริหารจัดการของหัวหน้าหรือผู้ปวย โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และพัฒนาระดับคุณภาพการบริการ มุ่งสู่ความเป็นเลิศตามแนวนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยจึงศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการ เพื่อสนับสนุนให้มีการส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการในหัวหน้าหรือผู้ปวยเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการของหัวหน้าหรือผู้ปวย และเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นับว่าเป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรในยุคที่มีการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลานี้ได้

ปัญหาการวิจัย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่ง และการได้รับการอบรมด้านการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

อายุ อายุที่ต่างกันหมายถึง ระยะเวลาที่ผ่านประสบการณ์ต่างๆ ของชีวิตที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความแตกต่างกันทั้งด้านสรีรวิทยา จิตใจ และสังคม เมื่อมีอายุมากขึ้น ย่อมมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น (รัตนา ลีอวานิช, 2539) ซึ่งอุทัย นิธิบุญโต (2534) กล่าวว่า วัยของบุคคลจะปรุงแต่งความรู้สึกนึกคิด ความสนใจ หัดตนคติ ให้แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากจะมีสิ่งดังกล่าวมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย (Luckmann and Sorensen, 1987 อ้างถึงใน เสาวภา สีเหนียง, 2539)

ระดับการศึกษา หมายถึง ลักษณะหรือพื้นฐานการศึกษาที่ได้รับ ทำให้คนมีความสามารถในการทำงานและพัฒนาตนเองไม่เท่ากัน (อาภา โลจายะ, 2538: 13) ซึ่ง Raiff and Shore (1993: 105) ทำการวิจัยเบื้องต้นพบว่า ระดับพื้นฐานที่ต่างกันมาก สามารถทำให้เกิดผลของงานที่มีประสิทธิภาพ และสัมพันธ์กับสมรรถนะของงาน รวมทั้งการศึกษาของ Keller (1991 อ้างถึงใน พิสมัย ฉายแสง, 2540) พบว่าตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ระดับการศึกษาที่สูงกว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานและประสบการณ์ชีวิต จะทำให้มีความสามารถและเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น และการศึกษาของ Everson-Bates (1992) ยืนยันว่า บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารการพยาบาลต้องการระดับการศึกษาอย่างต่ำปริญญาโท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเองในการเจรจากับผู้ร่วมงานที่มีระบบการศึกษาที่สูงกว่า

ประสบการณ์ในตำแหน่ง การสั่งสมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการบริหารมาก ทำให้มีโอกาสที่จะเผชิญปัญหาต่างๆ มาก มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบงานได้ดี สามารถคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ดีกว่า Nigro and Nigro (1984) และยังช่วยให้ทักษะด้านการบริหารงานของหัวหน้าหรือผู้ปวยเพิ่มขึ้น มีความกล้าที่จะเผชิญปัญหาต่างๆ ได้ดี (Cororan, 1981 อ้างถึงใน นิตยา แพรวานิชย์, 2534) ซึ่งสอดคล้องกับ Stevens (1974) ที่กล่าวในการวิเคราะห์ตำแหน่งบทบาทของผู้บริหาร เหตุผลหนึ่งก็คือการประสบการณ์ในการบริหารงานเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึง และหัวหน้าที่ขาดประสบการณ์มักทำงานพลาดในการบริหารจัดการงานได้ การเรียนรู้จากประสบการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ เกิดความพยายามและมุ่งมั่นเพื่อพัฒนาตนเองและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การผู้นำที่มีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ จะมีความเชื่อมั่นว่าการกระทำของตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหานั้นได้ มีการวางแผนงานล่วงหน้าและทำการตัดสินใจ เป็นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง ซึ่งหัวหน้าหรือผู้ปวยต้องมีความรู้ความสามารถทั้งด้านการบริหารงานและปฏิบัติการพยาบาล

การได้รับการอบรมด้านการบริหาร เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ธงชัย สันติวงษ์ (2530) ได้กล่าวถึงการอบรมว่ามีผลทำให้บุคลากรตามหันเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม หรือความก้าวหน้าทางวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผู้บริหารระดับต้นก่อนที่จะเข้าสู่ตำแหน่งทางการบริหารพยาบาลจะต้องมีการเตรียมเข้ารับการอบรมทางการบริหาร เพื่อเพิ่มความสามารถด้านการบริหารจัดการ (พวงรัตน์ บุญญาบุรุษย์, 2536) และยังสอดคล้องกับ Stevens (1974: 40) ที่กล่าวว่า หัวหน้าหรือผู้ปวยควรได้รับการพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับตำแหน่งหน้าที่การบริหาร ทำให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งผู้ที่ได้รับการอบรมทางการบริหารจะมีความรู้ทางการบริหารงานเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติกิจกรรมการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการมีความสามารถในการทำงานของมนุษย์ สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความสามารถในการทำงานและการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2521) สภาพแวดล้อมทำให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น การศึกษาของ วิลเฟร มณีพันธ์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลประจำการ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วย ตนเอง และ Evans (1992) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าแผนก (Supervisor) สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน และการรับรู้ความสามารถของหัวหน้าหรือผู้ป่วย พบว่าการรับรู้ความสามารถของหัวหน้าหรือผู้ป่วยจะมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับสูง ในด้านการสร้างสรรค์ และการปรุมนิเทศงาน ซึ่งจะเห็นว่าสภาพแวดล้อมในงานล้วนมีความสำคัญต่อการรับรู้ความสามารถของหัวหน้าหรือผู้ป่วย และหัวหน้าหรือผู้ป่วยนั้นต้องมีการพัฒนาความสามารถของตนเองให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล พลังอำนาจเป็นความสามารถในการผลักดันความตั้งใจความมุ่งมั่นของตนสู่ผู้อื่น เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้วิชาชีพเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องในสังคม โดยการส่งเสริม ช่วยเหลือ ของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา (Tyson and Jackson 1992 อ้างถึงใน จารุวรรณ ปีทอง, 2540) โดยเชื่อว่าเมื่อบุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้ว จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้น และสนใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และมีคุณภาพ (Kanter, 1977) หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลต้องเล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ และหากกลยุทธ์ต่างๆ ที่จะทำให้หัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความสามารถมากขึ้น และการศึกษาของ Laschinger and Shamlan (1994) ศึกษาการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการและผู้บริหารการพยาบาล พบว่าจากการรับรู้ของผู้บริหารในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ได้แก่ การเข้าถึงโอกาส ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การสนับสนุน และทรัพยากรในสภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในบทบาทของ

ผู้สอนงานและบทบาทผู้อำนวยการพยาบาลให้คะแนนเกี่ยวกับการได้รับพลังอำนาจและการได้รับโอกาสในการทำงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ

ซึ่งผู้บริหารการพยาบาลต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของตนเอง เพื่อให้สามารถนำวิชาชีพให้ก้าวหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น ปฏิบัติหน้าที่สัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยและเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อผลผลิตของการพยาบาล (Nursing products) (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540: 35) หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลต้องเล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ และหากกลยุทธ์ต่างๆ ที่จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถด้านต่างๆ ขึ้น เพื่อปรับปรุงคุณภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพและดำรงไว้ซึ่งการให้บริการที่ดี แต่ประสบการณ์การทำงานที่ไม่ดีจะส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยขาดความมั่นใจในการทำงาน จากสภาพการขาดความมั่นใจในครั้งนี้อาจส่งผลต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งในสภาพความเป็นจริงแล้วพยาบาลประจำการและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ในการปกครองคาดหวังต่อการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องปฏิบัติด้วยความรู้ และความมั่นใจ ดังนั้นจึงเป็นกลยุทธ์การบริหารที่ผู้บริหารควรตระหนักถึง เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและความสำเร็จขององค์กร ทำให้เพิ่มความสามารถในตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน คือ งานบรรลุ และประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดและเหตุผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. อายุ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. ประสบการณ์ในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
4. การได้รับการอบรมด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถในด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
6. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยในที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมด 25 โรงพยาบาล จำนวน 641 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษามีดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.3 การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล
 - 2.4 การรับรู้ความสามารถด้านการจัดการ

คำจำกัดความ

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่

- 1.1 อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของหัวหน้าหอผู้ป่วย ขณะที่กำลังปฏิบัติงาน คิดเป็นจำนวนปีปฏิทิน ถ้าอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป นับเพิ่มเป็นอีก 1 ปี
- 1.2 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกิจการศึกษาค้นคว้าของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในขณะกำลังปฏิบัติงานในด้านการพยาบาล แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

1.3 ประสบการณ์ในตำแหน่ง หมายถึง จำนวนระยะเวลาเป็นปีของการปฏิบัติงานในหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย

1.4 การได้รับการอบรมด้านการบริหาร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ได้รับการอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับวิชาการบริหาร มีระยะเวลาตั้งแต่ 1 สัปดาห์ถึง 6 เดือน แต่ไม่นับรวมการศึกษาปริญญาชั้นสูง

2. **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตใจ

2.1 สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาลซึ่งมีผลต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย อาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งกาย

วาทะ ใจ ต่อผู้อื่น มีการร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยจะทำงานร่วมกันเป็นทีม ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่มีคนคอยจับผิดในขณะที่ทำงาน และมีการสังสรรค์กันบ้างในโอกาสที่อำนวย

2.2 สภาพแวดล้อมทางจิตใจ หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกทางจิตใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย แบ่งออกเป็นด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความต้องการพัฒนาตนเอง และด้านบรรยากาศแบบประชาธิปไตย

2.2.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับความเป็นอิสระที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในด้านการกำหนดวิธีการทำงาน สามารถตัดสินใจด้วยตนเองในการทำงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้นำความคิดเห็นนั้นไปใช้ในการทำงาน มีอิสระในการทำงานที่มุ่งสู่เป้าหมาย โดยมีความสอดคล้องกับนโยบาย พร้อมทั้งมีสิทธิ์กำหนดเวลาในการทำงาน

2.2.2 ด้านความต้องการการพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการจะเรียนรู้ และนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงตนเอง ทราบดีว่าจะปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างไรให้ก้าวหน้า ติดตามหนังสือวารสาร ตำรา การจัดประชุมสัมมนา การเรียนการศึกษาต่อ ตลอดจนติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ พร้อมทั้งยอมรับฟังคำวิจารณ์ และประเมินผลจากผู้อื่น และนำแนวคิดนี้มาแก้ไข ปรับปรุง และไม่ย่อท้อเมื่อเกิดอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง

2.2.3 ด้านบรรยากาศแบบประชาธิปไตย หมายถึง การที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลยึดหลักการประนีประนอมและความยินยอม ไม่ตัดสินปัญหาข้อขัดแย้งด้วยการใช้กำลัง แต่ยึดเสียงข้างมากที่ถูกต้องตามหลักการและเหตุผลเป็นหลัก ใ้บุคคลมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เป็นตัวของตัวเอง ให้ความสำคัญแก่บุคคลเท่าเทียมกัน และมีหลักการประเมินผลอย่างยุติธรรมแก่หัวหน้าหอผู้ป่วย

3. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในการพัฒนาความสามารถเพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การได้รับอำนาจ และได้รับโอกาส

3.1 การได้รับอำนาจ หมายถึง การที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผลักดันให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทได้เต็มที่และบรรลุเป้าหมายขององค์การประกอบด้วย

3.1.1 การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน หมายถึง การที่องค์การหรือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลให้การสนับสนุน ให้การยอมรับ ให้ความเห็นชอบแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิด

ความคิดสร้างสรรค์ ให้โอกาสในการตัดสินใจ การให้ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา ให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เอื้ออำนวยความสะดวกให้หัวหน้าหรือผู้ช่วยปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

3.1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ต่างๆ ตลอดจนความเคลื่อนไหวภายในองค์การและภายนอกองค์การ มีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ และได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

3.1.3 การได้รับทรัพยากร หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยได้รับสิ่งสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ บุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

3.2 การได้รับโอกาส หมายถึง การที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลให้โอกาสแก่หัวหน้าหรือผู้ช่วยในการที่จะพัฒนา และมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ดี ได้แก่

3.2.1 การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยได้รับการส่งเสริมจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น การได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม รวมทั้งได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ

3.2.2 การได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยมีโอกาสได้เข้าอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ตลอดจนการลาศึกษาต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

3.2.3 การได้รับค่าตอบแทนชมเชยและรางวัลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยได้รับค่าตอบแทน ชมเชย รางวัลจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลเมื่องานสำเร็จ รวมทั้งการได้รับการยอมรับในความสามารถ

4. การรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหรือผู้ช่วย หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกนึกคิดของหัวหน้าหรือผู้ช่วยเกี่ยวกับความมั่นใจถึงความสามารถของตนในการปฏิบัติกิจกรรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการให้การพยาบาลในหรือผู้ช่วยประสบผลสำเร็จ เพื่อเป้าหมายการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ

4.1 ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ช่วยในส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลหลายฝ่ายและหลายระดับ ตามหน้าที่ในการดูแลและรับผิดชอบต่อความเป็นทางการต่อการดำเนินงานในบทบาทดังต่อไปนี้คือ

4.1.1 บทบาทการเป็นหัวหน้าหรือตัวแทน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นระเบียบแบบแผน และหน้าที่ด้านสังคมในฐานะเป็นตัวแทนของหอผู้ป่วย เพื่อให้งานในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.2 บทบาทผู้นำ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินไปตามเป้าหมาย ได้แก่ การมีบุคลิกลักษณะดี มีความเชื่อมั่น มีไหวพริบในการแก้ปัญหา สามารถจูงใจผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม และเป็นแบบอย่างที่ดี

4.1.3 บทบาทผู้ติดต่อประสานงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอกองค์การ เพื่อให้ได้รับข้อมูลและข่าวสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการประสานให้มีการดูแลผู้ปวยเป็นทีม

4.1.4 บทบาทผู้สอนงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมอย่างมีความเข้าใจทั้งตนเองและของผู้อื่นของหัวหน้าหรือผู้ปวยในการดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานด้านต่างๆ แก่ผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชา

4.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยในการรับและถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหอผู้ป่วยอื่นในบทบาทดังต่อไปนี้คือ

4.2.1 บทบาทผู้รับและตรวจสอบข้อมูล หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยเป็นผู้รับข้อมูล เพื่อนำมารวบรวมและพร้อมที่จะเผยแพร่ให้ผู้ร่วมงานได้รับทราบ และต้องมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าถูกต้องก่อน เผยแพร่ออกไป

4.2.2 บทบาทผู้เผยแพร่ข้อมูลภายในหอผู้ป่วย หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยโดยการรับข้อมูลจากภายนอกแล้วนำมาถ่ายทอดในหอผู้ป่วย โดยข้อมูลนั้นต้องมีความกะทัดรัด ชัดเจน ถูกต้อง และสมบูรณ์

4.2.3 บทบาทผู้ให้ข้อมูล หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยในการถ่ายทอดข้อมูล ประชาสัมพันธ์หอผู้ป่วยของตนให้ผู้อื่นได้รับทราบ รายงานข้อมูลและกิจกรรมภายในหอผู้ป่วยและยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อเพื่อป้องกัน และขจัดข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้

4.3 ด้านการตัดสินใจ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยที่พบในการปฏิบัติงานในบทบาทดังต่อไปนี้

4.3.1 บทบาทของผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยเกี่ยวกับการตัดสินใจเพื่อริเริ่ม หรือนำสิ่งใหม่ที่ดีเข้ามาสู่หอผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา

เพื่อพัฒนาหอผู้ป่วยและงานบริการพยาบาลให้เปลี่ยนแปลงทันตามความก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

4.3.2 บทบาทผู้จัดการเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยรับผิดชอบ ประสานงาน จัดการกับเหตุการณ์ โดยการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พิจารณาดัดสนใจ สั่งการหรือมอบหมายให้ผู้อื่นช่วยเหลือได้ตามความเหมาะสม รวดเร็ว

4.3.3 บทบาทผู้อำนวยการความสะอาดและผู้บริหารทรัพยากร หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการจัดการ สร้างทีม สร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชามีการพัฒนาตนเอง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งจัดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่มากีดขวาง ตลอดจนจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรบุคคล การเงิน เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน

4.3.4 บทบาทผู้เจรจาต่อรอง หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารความขัดแย้งทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคล และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและความอยู่รอด

4.3.4 บทบาทผู้ให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงออกว่ามีความสามารถจัดให้มีบริการพยาบาล เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้ และสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ตลอดจนการบริหารจัดการกับเวลาและความเครียดที่เกิดขึ้นได้

5. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีขึ้นไป ได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และเป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

6. หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีขึ้นไป ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และเป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยแผนกการพยาบาล ของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มานานไม่น้อยกว่า 1 ปี

7. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงาน ปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วยเท่ากับ 500 - 1,000 เตียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารการพยาบาลได้เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานของ หัวหน้าหอผู้ป่วย อันจะนำไปสู่การพัฒนาวิชาชีพพยาบาลให้เจริญก้าวหน้า
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย