



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบบริการสุขภาพ แผนกพยาบาลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานของโรงพยาบาลด้านการให้บริการ เพราะเป็นแผนกที่มีบุคลากรมากที่สุดและใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่าบุคลากรประเภทอื่นๆ และเป็นหน่วยงานที่สามารถสร้างภาพพจน์ให้แก่โรงพยาบาลได้ทั้งทางบวกและทางลบ (วิเชียร ทวีลาภ และคนอื่นๆ, 2521; พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2537; รัตนาทองสวัสดิ์, 2539)

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้น มีผู้บังคับบัญชาขึ้นไปคือผู้ตรวจการ บางแห่งขึ้นตรงกับฝ่ายการพยาบาล ผู้ได้บังคับบัญชาคือพยาบาลประจำการ เจ้าหน้าที่พยาบาลและพนักงานผู้ช่วย (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ที่สำคัญโดยรับผิดชอบหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล จึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารที่ดี เพราะหอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานระดับหน้า (front line) ซึ่งมีการกระทำกิจกรรมหลักอันเป็นหัวใจของโรงพยาบาลคือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยนอกจากจะรับผิดชอบในการบริหารงานในหอผู้ป่วยแล้วยังเป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลไปยังบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถที่จะทำให้เป้าหมายของฝ่ายการพยาบาลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ (จันทร์เพ็ญพานิชย์, 2538) ความสามารถในการบริหารงานภายในหอผู้ป่วยจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

งานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องรับผิดชอบแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้ งานด้านการบริหาร งานด้านการบริการ และงานด้านวิชาการ (ประพิณ วัฒนกิจ, 2541) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องปฏิบัติงานควบคู่กันไปทั้ง 3 ด้าน จะขาดด้านใดด้านหนึ่งไปไม่ได้ เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการที่ดี และจากการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้าง ทำให้ต้องรับภาระงานมาก ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ประกอบกับในสภาพการณ์ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ทำให้มีอัตราการว่างงานเป็นจำนวนมาก ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนย้ายมาใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐบาลซึ่งมีค่าบริการที่ถูกกว่ามากขึ้น (กุลยา ตันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541) จึงทำให้โรงพยาบาลรัฐบาลมีภาระงานที่มากขึ้น บุคลากรต้องทำงานหนักขึ้นโดยที่อัตรากำลังยังคงเดิม ดังนั้นการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องใช้ความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อนต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณภาพบริการที่ดี

จากการศึกษาของ นภา ตั้งตระกูล (2534) ในการวิเคราะห์การใช้เวลาของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการปฏิบัติงาน โดยวิธีสังเกต พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้เวลาได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่มี เนื่องจากมีปริมาณงานที่มาก แต่ละแผนกหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เวลาในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความสับสนในการใช้เวลาเหล่านั้น

จากภาระงานประจำวันดังกล่าว หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องใช้ความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการบริหารงาน โดยมีบทบาทด้านบริหารที่สำคัญคือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร บทบาทด้านการตัดสินใจ (Mintzberg,1973) เมื่อพิจารณาการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารทั้ง 3 ด้านของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กล่าวมานั้น พบว่าในบทบาทแต่ละด้านต้องใช้กระบวนการตัดสินใจในการบริหารทั้งสิ้น ดังที่ Swansberg and Swansberg (1996) ได้กำหนดรูปแบบของกระบวนการตัดสินใจได้เป็น 5 ขั้นตอนคือ การกำหนดปัญหา การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินทางเลือกและเลือกทางเลือกหนึ่งทางเลือก ปฏิบัติตามทางเลือกที่เลือกแล้ว และกำกับการปฏิบัติและประเมินผลลัพธ์ ในกระบวนการตัดสินใจแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์และคล้ายคลึงกับกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (อรพรรณ ลือบุญรัชชัย,2538; วิมลนิจ สิงหะ,2540) โดยที่พิจารณาจากแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจแล้ว ต้องใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณประกอบการตัดสินใจทั้งสิ้น จากการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติบทบาททั้งทางด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ ประกอบกับต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์ทั้งบุคคลและข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทำให้การบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเผชิญกับปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน และมีภาระงานประจำวันมากอาจเกิดโอกาสที่จะตัดสินใจผิดพลาดได้มาก การตัดสินใจที่ผิดพลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นส่งผลถึงการบริหารการพยาบาล และการบริการพยาบาลทำให้คุณภาพบริการลดลงได้

ในด้านการศึกษาคัดเลือกของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น พรทิพย์ ประยูรวงษ์ (2533) ศึกษาวิเคราะห์ความสามารถในการตัดสินใจของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า ระดับความสามารถในการตัดสินใจของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยชั้นระดับปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ส่วนระดับความสามารถในการตัดสินใจชั้นวิเคราะห์ข้อมูลและชั้นวิเคราะห์ทางเลือกส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จารุวรรณ ปัทมทอง (2540) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการตัดสินใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ ซึ่งการตัดสินใจก็เป็นบทบาทด้านบริหารที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากผลการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นถึงปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนของหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากการบริหารการพยาบาลจะส่งผลโดยตรงถึงคุณภาพการบริการพยาบาล

ลักษณะงาน หมายถึงสิ่งที่ระบุถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยปฏิบัติอยู่นั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถและศักยภาพ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของงาน (Hackman and Oldham, 1980; Rodell and Nystrom, 1988) ตามแนวคิดของ McCormick และ Ilgen (1980) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น ส่วนปัจจัยด้านสถานการณ์เป็นลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลซึ่งแสดงผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น วิธีการทำงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน เป็นต้น รวมถึงสภาพแวดล้อมในสังคม โครงสร้างองค์การ นโยบายหลักขององค์การ สามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาพิจารณาเลือกปัจจัยที่เหมาะสมให้เข้ากับสภาพการทำงานในทุกอาชีพได้

การปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหรือผู้ช่วยเป็นการปฏิบัติงานเช่นกัน จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการรับรู้ลักษณะงานจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของงาน

การคิดอย่างมีวิจารณญาณ หมายถึง การตัดสินใจว่าอะไรควรเชื่อ อะไรควรทำบนพื้นฐานของเหตุผลและการคิด (Ennis, 1985) โดยใช้สติปัญญาคิด พิจารณาไตร่ตรอง วิเคราะห์เชิงเหตุผลอย่างรอบคอบ จนสามารถนำไปสู่ข้อสรุปได้ วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพบริการ (Service Oriented Professional) ซึ่งการปฏิบัติกรพยาบาลนั้นให้โดยตรงกับ "มนุษย์" ผู้ซึ่งมีความเจ็บป่วย การให้การพยาบาลกับชีวิตมนุษย์ไม่สามารถลองผิดลองถูกได้ แต่ต้องพิจารณาอย่างถ่องแท้แน่นอนแล้วว่าการกระทำนั้นๆมีผลดีจึงจะปฏิบัติได้ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้น (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2537) และการพิจารณาอย่างถ่องแท้ก็คือการคิดวิจารณ์ญาณนั่นเอง การปฏิบัติตามกระบวนการพยาบาลในการให้การพยาบาลนั้นทุกขั้นตอนจะต้องใช้การคิดวิจารณ์ญาณทั้งสิ้น (Bandman and Bandman, 1988)

สถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Society) ร่วมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มว่าจะพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง บุคคลซึ่งจะอยู่ในสังคมเช่นนี้ได้อย่างทันต่อเหตุการณ์จึงต้องใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง (ปรานต์ทิพย์ อุจะรัตน์, 2541) ระบบบริการสุขภาพย่อมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย บุคคลมีความมุ่งยากซับซ้อนในการดำเนินชีวิตมากขึ้นจำเป็นต้องใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการคิด วิเคราะห์ พิจารณาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ว่าสิ่งใดควรเชื่อและสิ่งใดควร

ปฏิบัติ และในสภาพการณ์ปัจจุบันที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาระงานมาก ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆภายในหอผู้ป่วย ทักษะในการคิดวิเคราะห์วินิจฉัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการแก้ไขปัญหาลำดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทด้าน ข้อมูลข่าวสาร และ บทบาทด้านการตัดสินใจ พบว่าในการปฏิบัติบทบาทดังกล่าวของหัวหน้าหอผู้ป่วย ต้องใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณทั้งสิ้นและต้องมีความคิดสร้างสรรค์จึงจะปฏิบัติบทบาทได้ดี ดังที่ อภรณ์ ชูดวง (2535) กล่าวว่า ความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ได้เหมาะสมมีความสำคัญมากกว่าการมีความรู้ในหลักการเพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้การ คิดอย่างมีวิจารณญาณจึงเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาวิจัยของ หฤทยา ปรีชาสุข (2532) พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีปัญหาสำคัญอันดับหนึ่งคือ ขาดความรู้และทักษะด้านการบริหารงาน และจากการศึกษาของ ยุวดี เกตุสัมพันธ์ (2536) และ สมศรี สหรั้งบิน (2534) พบว่า สาเหตุการโอนย้าย และลาออกจากวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐบาล มาจากความไม่พึงพอใจในระบบบริหาร ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหาร บรรยากาศองค์การ ลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมต่างๆประกอบกับมีโอกาสทางเลือกที่ดีกว่า เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนต่างๆเกิดขึ้นมากมาย แสดงให้เห็นถึงปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนของหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากการบริหารการพยาบาลที่ขาดความรู้และทักษะของ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะส่งผลโดยตรงถึงความพึงพอใจของบุคลากรในวิชาชีพ เมื่อบุคลากรในวิชาชีพเกิดความไม่พอใจในตัวผู้บริหารจะทำให้ลาออกหรือโอนย้ายมากในขณะที่สถานพยาบาลทุกแห่งในกระทรวงสาธารณสุขยังขาดแคลนพยาบาลถึงร้อยละ 50 ของอัตรากำลังจริง (ทัศนยา บุญทอง, 2536) ส่งผลถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและอาจทำให้คุณภาพการบริการพยาบาลลดลงได้

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วย อันจะนำไปสู่คุณภาพบริการที่ดีได้

ปัญหาในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ลักษณะงาน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครหรือไม่

2. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ลักษณะงาน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ลักษณะงาน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ที่ร่วมทำนายความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

แนวเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย

อายุ อายุของบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับพัฒนาการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อายุที่มากขึ้นทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะ มีการเรียนรู้ มีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น จินตนา ยูนิพันธ์ (2534) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นจะสั่งสมประสบการณ์ชีวิต มีการปรับตัว และเรียนรู้ใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการแสวงหาวิธีปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งสอดคล้องกับที่แมสแลช (Maslach, 1986) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบรู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และทัศนาศ นุญทอง (2535) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็จะสูงขึ้นตามวัย ความคิดอ่านจะมีความสุขุมรอบคอบ การมองปัญหาจะมองได้ชัดเจน ถูกต้องมากขึ้น อายุที่มากขึ้นจึงมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมในการปฏิบัติงาน การศึกษาทำให้บุคคลมีการรับรู้ข้อมูล การแปลข้อมูล การวิเคราะห์ปัญหา และการหาทางเลือกในการแก้ปัญหาโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ และพฤติกรรมที่เคยทำสำเร็จมา (Jalowiec and Power, 1981) ดังนั้นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความรู้ และข้อมูลที่เชื่อถือได้ จากการศึกษานอง Keller (1991) พบว่า ตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ระดับการศึกษาที่สูงกว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานและประสบการณ์ชีวิต จะทำให้มีความสามารถและ

ความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น ซึ่งเป็นการทำนายไปถึงการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้

การได้รับการอบรมด้านบริหาร เป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการบริหารงาน เพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานได้ ดังที่ กรองแก้ว อยู่สุข (2537) กล่าวว่า การอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลจากการอบรมนั้นทำให้บุคคลเกิดทักษะในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา มีความเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการอบรมด้านบริหารทำให้เกิดทักษะในการวิเคราะห์แก้ปัญหา และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้

ประสบการณ์การทำงาน จะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการทำงาน มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาของ Corcoran (1981, อ้างถึงใน นิตยา แพร่วณิชย์, 2534) พบว่า ประสบการณ์ช่วยให้ทักษะทางการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น ประสบการณ์บางอย่างของพยาบาลจะช่วยให้การเตรียมพยาบาลเป็นผู้บริหารที่ดีได้ และมีความกล้าที่จะเผชิญปัญหาต่างๆ ได้ดี ประสบการณ์มากจะช่วยพัฒนาทางด้านความคิด มีจินตนาการสามารถเลือกทางเลือกได้ดีและเหมาะสมมากกว่า ยังช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นและมีเหตุผลมากขึ้นด้วย (Kirk, 1981) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Nigro และ Nigro (1984) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมาก ย่อมทำให้บุคคลเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ และรับผิดชอบได้ดี ซึ่งสามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์มากกว่าน่าจะมีความเชื่อมั่น เผชิญปัญหาต่างๆ ได้ดี มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลไปถึงการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้

ประเภทหอผู้ป่วย ในหอผู้ป่วยที่แตกต่างกัน ภาระงานย่อมมีความหนัก เบาแตกต่างกัน ในหอผู้ป่วยประเภท หออภิบาลผู้ป่วยหนัก หรือหอผู้ป่วยวิกฤต ต้องใช้การตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เมื่อเผชิญภาวะวิกฤต ผู้ป่วยต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้ทักษะหลายด้านในการบริหารงานให้ดำเนินได้อย่างราบรื่น ประกอบกับเมื่อเผชิญภาวะวิกฤตบ่อยครั้ง ทำให้เกิดการเรียนรู้ และมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นประเภทหอผู้ป่วยจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้

การรับรู้ลักษณะงาน เป็นการรับรู้เกี่ยวกับงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติอยู่ ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้านรวมกัน และลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ McCormick and Ilgen (1980) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งลักษณะ

งานเป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล โดยจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถและศักยภาพของเขา ผลงานที่ออกมาก็จะมีคุณภาพ (อุทุมพร พรนฤสุวรรณ, 2531) และ Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่า การรับรู้ลักษณะงานภายในองค์การทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rodell และ Nystrom (1988) รูปแบบของลักษณะงาน เป็นส่วนสำคัญที่บ่งชี้ได้ถึงปฏิกิริยาของลูกจ้าง เช่น ความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน การขาดงาน และการลาออก ดังนั้นการที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยรับรู้ลักษณะงานของตนเองย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในงานและส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหรือผู้ช่วยได้

การคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นกระบวนการในการใช้สติปัญญาในการคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่างสุ่มรอบคอบ มีเหตุผลในการประเมินสถานการณ์ เชื่อมโยงเหตุการณ์สรุปความ ตีความ โดยอาศัยความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของตนในการสำรวจหลักฐานอย่างละเอียด เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่สมเหตุสมผล (อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย, 2538) โดยวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณจากองค์ประกอบ 7 ด้าน คือ การระบุประเด็นปัญหา การรวบรวมข้อมูล การพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล การระบุลักษณะของข้อมูล การตั้งสมมติฐาน การลงข้อสรุป การประเมินผล ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในทุกขั้นตอนคือ การกำหนดปัญหา การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินทางเลือกและเลือกทางเลือกหนึ่งทางเลือก ปฏิบัติตามทางเลือกที่เลือกแล้ว และกำกับการปฏิบัติและประเมินผลลัพธ์ (Swanberg and Swanberg, 1996) และในการปฏิบัติกรพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาลนั้นในทุกขั้นตอนต้องใช้ในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Bandman and Bandman, 1988) ซึ่งในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล พยาบาลจะต้องนำความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณมาใช้เพื่อเลือกวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เหมาะสมที่สุดกับผู้ป่วยแต่ละราย ตลอดจนใช้ในการสื่อสารกับผู้ป่วยและบุคลากรทางการพยาบาล เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ถูกต้องและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน (กนกนุช ขำภักดิ์, 2539) โดยที่ Bandman และ Bandman (1988) กล่าวว่า พยาบาลจะใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณปฏิบัติกิจกรรมดังต่อไปนี้ ใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณในชีวิตประจำวัน แยกแยะระหว่างการใช้และไม่ใช้ภาษาทางการพยาบาล กำหนดปัญหาทางการพยาบาล วิเคราะห์ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับข้อบ่งชี้ สาเหตุและวัตถุประสงค์ และความสำคัญ วิเคราะห์ข้อโต้แย้งและประเด็นที่จะนำไปสู่ข้อสรุป ทดสอบสมมติฐานทางการพยาบาล รายงานข้อมูลและคาดการณ์ด้วยความเที่ยง ทำและตรวจสอบข้อสรุปบน

พื้นฐานของข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลนั้นเชื่อถือได้ สร้างและให้ความกระจ่างในความเชื่อ พิสูจน์ยืนยัน ให้เหตุผล ความเชื่อ ข้อสรุป ตัดสินใจ และกระทำ ให้เหตุผลที่เกี่ยวข้องเพื่อความเชื่อและข้อสรุป สร้างและให้ความกระจ่างในการตัดสินใจ และประเมินหาข้อสรุป ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมเหล่านี้ตลอดเวลาในการบริหารงานหอผู้ป่วย การคิดอย่างมีวิจารณญาณจึงสำคัญในการปฏิบัติกิจกรรมทางการพยาบาลทุกขั้นตอน และมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจ โดยแยกจากกันไม่ได้ กล่าวได้ว่าเมื่อมีการใช้กระบวนการตัดสินใจเกิดขึ้นเมื่อใดแต่ละขั้นตอนต้องให้การคิดอย่างมีวิจารณญาณทั้งสิ้น การตัดสินใจที่ดีย่อมนำไปสู่ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ Duchesne (1996) กล่าวว่า ผู้นำในองค์การในยุคที่มีการแข่งขันทางการตลาดต้องตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์การ การคิดอย่างมีวิจารณญาณจึงมีความสำคัญสำหรับผู้นำในองค์การเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจอย่างถูกต้อง และมีเหตุผลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากแนวเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ลักษณะงาน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ลักษณะงาน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างน้อย 1 ปี ในหอผู้ป่วยสามัญ แผนกสูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม หออภิบาลผู้ป่วยหนักทุกแผนก ห้องคลอด และห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด 300 เตียงขึ้นไป ทุกสังกัดรวมจำนวน 13 โรงพยาบาลจำนวน 282 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรพยากรณ์คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ลักษณะงาน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหาร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารแตกต่างกัน ได้แก่

1.1 อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในขณะที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล

1.2 ระดับการศึกษา หมายถึง การได้รับการศึกษาทางการพยาบาลขั้นสูงสุดของหัวหน้าหอผู้ป่วยในขณะที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล

1.3 การได้รับการอบรมด้านบริหาร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์ในการอบรมเกี่ยวกับการบริหารงานทุกประเภท มีการระบุเนื้อหาเรื่องการบริหารอย่างชัดเจน อาจจะเป็นการอบรมที่ได้รับก่อนเข้ารับตำแหน่งหรือระหว่างอยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ต้องได้รับประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เช่นการอบรมภาวะผู้นำทางการพยาบาล การอบรมการบริหารงานบุคคลในโรงพยาบาล การอบรมการประยุกต์แนวคิดทางด้านการตลาดมาใช้ในโรงพยาบาล เป็นต้น

1.4 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง หมายถึง จำนวนปีที่หัวหน้าหอผู้ป่วยดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.5 ประเภทหอผู้ป่วย หมายถึง หอผู้ป่วยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

2. การรับรู้ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินจากการตอบแบบสอบถามลักษณะงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ประเมินตามการรับรู้ของตนเอง ตามองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่เปิดโอกาสให้หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจดำเนินงานด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน เช่น จัดระบบการทำงานด้วยตนเอง ตัดสินใจสั่งการภายในหอผู้ป่วยได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติหลายด้านประกอบกัน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะของงานนั้น เช่น การตัดสินใจในการบริหาร การใช้ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย การเป็นตัวแทนของหน่วยงานในงานพิธีการต่างๆ เป็นต้น

2.4 ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่มีผลกระทบต่อผู้ป่วย และชีวิตความ

เป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กร ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น การโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชา เห็นความสำคัญของการร่วมมือกันปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

2.5 ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง การที่หัวหน้าหรือผู้ช่วยได้รับทราบการประเมินผลการการทำงานทำให้รับรู้ผลการทำงานที่ดีและไม่ดีของตนเอง

3. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ หมายถึง กระบวนการในการใช้สติปัญญา ความรู้ เจตคติ ในการค้นหาข้อมูลและหลักฐานที่น่าเชื่อถือมาพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เพื่อสนับสนุนและพิสูจน์หาข้อเท็จจริงอย่างมีเหตุผล มีหลักฐานที่จะนำไปสู่ข้อสรุปที่ถูกต้อง และสามารถตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล ถูกต้อง และเหมาะสม ซึ่งประเมินจากการทำแบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณของหัวหน้าหรือผู้ช่วยใน 7 องค์ประกอบดังนี้

3.1 การระบุประเด็นปัญหา (Identifying Problem) หมายถึง การทำความเข้าใจกับข้อมูล สถานการณ์ ประเด็นปัญหา ข้อคำถาม ข้ออ้าง หรือข้อโต้แย้ง ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการพิจารณาข้อมูลหรือสถานการณ์ที่ปรากฏ รวมทั้งความหมายของคำ หรือความชัดเจนของข้อความ เพื่อกำหนดประเด็นสงสัย และประเด็นหลักที่ควรพิจารณาและแสวงหาคำตอบ

3.2 การรวบรวมข้อมูล (Collecting Information) หมายถึง การปฏิบัติที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูล ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมถึงการดึงข้อมูลจากประสบการณ์เดิมที่มีอยู่มาใช้ ซึ่งได้จากการคิด พุดคุย และการสังเกต ทั้งที่เกิดจากตนเองและผู้อื่น

3.3 การพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (Credibility of Source of Information) หมายถึง การวัดการประเมิน ตรวจสอบ ตัดสินข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยพิจารณาถึงที่มาของข้อมูลสถิติ และหลักฐานที่ปรากฏ รวมทั้งความเพียงพอของข้อมูลในแง่มุมต่างๆที่จะนำไปสู่การลงข้อสรุปอย่างมีเหตุผล หากยังไม่เกี่ยวข้องที่จะใช้พิจารณาข้อสรุป ก็จะต้องรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

3.4 การระบุลักษณะของข้อมูล (Identify Information) หมายถึง การจำแนกประเภทของข้อมูล ระบุแนวคิดที่อยู่เบื้องหลังข้อมูลที่ปรากฏ ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการพิจารณาแยกแยะ เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล การตีความข้อมูล ประเมินว่าข้อมูลใดเป็นข้อเท็จจริง ข้อมูลใดเป็นข้อคิดเห็น รวมถึงการระบุข้อสันนิษฐานหรือข้อตกลงเบื้องต้นที่อยู่เบื้องหลังข้อมูลที่ปรากฏ เป็นการนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ที่อาศัยข้อมูลจากประสบการณ์เดิมมาร่วมพิจารณาด้วย

3.5 การตั้งสมมติฐาน (Hypothesis) หมายถึง การกำหนดขอบเขต แนวทางการพิจารณาหาข้อสรุปของคำถาม ประเด็นปัญหาและข้อโต้แย้ง ประกอบด้วย ความสามารถในการ

คิดถึงความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อระบุทางเลือกที่เป็นไปได้ โดยเน้นที่ความสามารถ เชื่อมโยงเหตุการณ์และสถานการณ์

3.6 การลงข้อสรุป (Conclusion) หมายถึง การใช้เหตุผลในการพิจารณา ไตร่ตรอง เปรียบเทียบข้อมูล อย่างสมเหตุสมผล อาจใช้เหตุผลเชิงอุปนัย (Inductive Reasoning) หรือ เหตุผลเชิงนิรนัย (Deductive Reasoning)

3.6.1 การลงข้อสรุปเชิงอุปนัย (Inductive Conclusion) เป็นการสรุปความโดยพิจารณา ข้อมูล หรือกรณีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะเรื่อง เพื่อไปสู่กฎเกณฑ์ ในที่นี้เป็นการวัดความสามารถในการสรุปความ เหตุการณ์ หรือข้อมูลที่กำหนดเป็นคำถาม โดยใช้ข้อมูลหรือข้อความที่บอกมาให้เป็นเหตุผล หรือกฎเกณฑ์เพื่อการลงข้อสรุป

3.6.2 การลงข้อสรุปเชิงนิรนัย (Deductive Conclusion) เป็นการสรุปความโดยพิจารณาเหตุผลจากกฎเกณฑ์ และหลักการทั่วไป เพื่อไปสู่เรื่องเฉพาะ ในที่นี้เป็นการวัดความสามารถในการสรุปความโดยพิจารณาจากหลักการหรือกฎเกณฑ์ทั่วไปที่กำหนดไว้ แล้วตัดสินใจลงข้อสรุปในประเด็นคำถาม

3.7 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การพิจารณาประเมินความถูกต้อง สมเหตุ สมผลของข้อสรุป เกิดจากการคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ใช้เหตุผลเชิงตรรกะ รวมทั้งความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ การตัดสินใจคุณค่าและเหตุการณ์อย่างถูกต้อง

4. ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหาร หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้า หรือผู้ปวยถึงทักษะและความชำนาญในด้านการบริหารงานในหรือผู้ปวยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งที่กระทำกับผู้ปวย ญาติผู้ปวย ผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน กระทำทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้ โดยมี จุดมุ่งหมายให้เกิดผลดีต่อองค์กร ประเมินจากการทำแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติ บทบาทด้านบริหาร โดยเน้นการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหรือผู้ปวย 3 บทบาทใหญ่ 10 บทบาทย่อย คือ

4.1 บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal Roles) หมายถึง การปฏิบัติ กิจกรรมของหัวหน้าหรือผู้ปวยในฐานะของผู้ที่มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบอย่างเป็นทางการในการ ดำเนินงานในการติดต่อประสานงานภายในและภายนอกหรือผู้ปวย ซึ่งแบ่งเป็นบทบาท 3 ประการ คือ

4.1.1 บทบาทหัวหน้า (Figure head) หมายถึง การเป็นตัวแทนของ หน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคม หน่วยงานทางกฎหมาย และพิธีการ ต่างๆ เช่น การเป็นตัวแทนของหรือผู้ปวยในการเข้าร่วมประชุมหรือร่วมงานของโรงพยาบาล นำผู้ เข้าเยี่ยมชมกิจการภายในหรือผู้ปวย แนะนำและทำความรู้จักกับผู้ปวยใหม่ที่เข้ารับการรักษาตัว

ซึ่งถ้าบทบาทนี้ถูกละเลยแล้วก็จะมีผลกระทบกระเทือนต่อความราบรื่นในการดำเนินงานของหน่วยงาน

4.1.2 บทบาทผู้นำ (Leader) หมายถึง การทำหน้าที่ในการนำเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินไปตามเป้าหมาย ช่วยทำให้การบริหารงานในหอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

4.1.3 บทบาทผู้ติดต่อประสานงาน (Liaison) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับบุคคลอื่นภายนอกหน่วยงาน เพื่อได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวางทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย การกำหนดวิธีปฏิบัติและตรวจสอบทางการพยาบาล การเข้าร่วมประชุมกับชมรมวิชาชีพ การเป็นสมาชิกของสมาคมพยาบาล

4.2 บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Roles) หมายถึง การติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในและนอกหน่วยงานกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งแบ่งเป็นบทบาทย่อย 3 บทบาท คือ

4.2.1 บทบาทผู้รับและตรวจสอบข้อมูล (Monitor) หมายถึง การค้นหาข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์การ ใช้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเปลี่ยนแปลง แยกแยะปัญหาและโอกาส เพื่อทำการตัดสินใจ และเพื่อให้ข้อมูลกับผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกองค์การ

4.2.2 บทบาทผู้เผยแพร่ข้อมูลภายในหน่วยงาน (Disseminator) หมายถึง การให้ข้อมูลที่ได้รับจากภายนอกองค์การสู่ภายในองค์การ และให้ข้อมูลภายในหน่วยงาน

4.2.3 บทบาทผู้ให้ข้อมูล (Spokesman) หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์การสู่ภายนอกองค์การ ให้ข้อมูลแก่สาธารณชนและชุมชน

4.3 บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles) หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการพิจารณาถึงตัวปัญหา การพิจารณาค้นหาทางเลือก การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจปฏิบัติ ซึ่งแบ่งเป็นบทบาทย่อย 4 บทบาท คือ

4.3.1 บทบาทการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หมายถึง การวางแผนการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน โดยค้นปัญหาและโอกาสที่จะเกิดขึ้น เพื่อบ่งชี้ข้อบกพร่องแล้วนำมาวางแผนดำเนินการและหาแนวทางแก้ไข นอกจากนี้แล้วยังต้องตัดสินใจเกี่ยวกับงานประจำวัน การวางแผนการพยาบาล การให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการวางแผน

4.3.2 บทบาทผู้จัดการเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา (Disturbance Handler) หมายถึง การประสานงานและจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาหรือฝึกฝนให้บุคลากรทุกคนสามารถร่วมมือกันเข้าควบคุมสถานการณ์ได้

4.3.3 บทบาทผู้จัดสรรทรัพยากร (Resource Allocator) หมายถึง การตัดสินใจที่จะมอบหมายงานประจำวัน งานด้านการดูแลผู้ป่วย และงานพิเศษอื่นๆ รวมทั้งแบ่งเวลาของตนเองเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยตามความจำเป็น

4.3.4 บทบาทผู้เจรจาต่อรอง.(Negotiator) หมายถึง การไกล่เกลี่ยปัญหา และข้อขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับแพทย์ บุคลากรพยาบาลผู้ป่วย หรือกับหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งการขออัตรากำลังและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานตามโครงการที่กำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทราบถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของตนเอง และหาแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้ผู้บริหารการพยาบาลระดับสูงได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย และหาแนวทางในการส่งเสริมต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย