

ปัจจัยค้ำจุนที่สัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงาน  
ของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยและเวรตึก โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร



นางสาว วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาพยาบาลศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-582-470-4

019546 11714520x

SELECTED FACTORS RELATED TO  
ADMINISTRATIVE PROBLEM SOLVING ABILITY  
OF EVENING AND NIGHT CHARGED NURSES IN GOVERNMENT  
HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS



MISS WICHITPORN LAUSUWANAGOON

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement  
for the degree of Master of Education  
Nursing Administration Program  
Graduate School  
Chulalongkorn University

1993

ISBN 974-582-470-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหาร  
งานของพยาบาลหัวหน้าเวรบายและเวรตึก โรงพยาบาลของรัฐ  
กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาว วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล

ภาควิชา


คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล



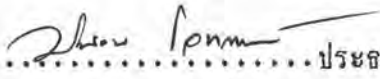
อาจารย์ที่ปรึกษา

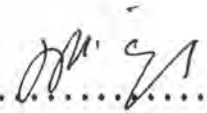
รองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุกษ์


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร. ดาวร วิษราภัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการสอบ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทยานนท์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุกษ์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์)

วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล : ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหาร  
งานของพยาบาลหัวหน้าเวรบายและเวรดึก โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร  
(SELECTED FACTORS RELATED TO ADMINISTRATIVE PROBLEM SOLVING ABILITY  
OF EVENING AND NIGHT CHARGED NURSES IN GOVERNMENT HOSPITALS,  
BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.พวงรัตน์ บุญญาณรงค์ 184 หน้า.  
ISBN 974-582-470-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของ  
พยาบาลหัวหน้าเวรบายและเวรดึก ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และความสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถ  
ในการแก้ปัญหาด้านบริหารงาน ได้แก่ หน่วยงานที่โรงพยาบาลสังกัด แผนกที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์การ  
ทำงาน การอบรมด้านบริหาร และอำนาจวิชาชีพ ประชากรที่ศึกษา เป็นพยาบาลหัวหน้าเวรบายและเวรดึก  
จำนวน 303 คน โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เครื่องมือวัดอำนาจวิชาชีพ และแบบวัดความ  
สามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจความตรง  
ตามเนื้อหา ก่อนนำไปทดลองใช้ ค่าความเที่ยงของเครื่องมือคือ 95.94 ตามลำดับ

#### ผลการวิจัย

1. ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวรบายและเวรดึกอยู่ใน  
ระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาล  
หัวหน้าเวรบายและเวรดึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ อำนาจวิชาชีพ และสังกัดกระทรวง  
มหาดไทย ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาล  
หัวหน้าเวรบายและเวรดึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ สังกัด ทบวงมหาวิทยาลัยและแผนก  
อายุรกรรม
3. ตัวแปรที่มีความสำคัญในการร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงาน  
ของพยาบาลหัวหน้าเวรบายและเวรดึก ตามลำดับ คือ สังกัดกระทรวงมหาดไทย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย  
แผนกอายุรกรรมและอำนาจวิชาชีพ ซึ่งร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของ  
พยาบาลหัวหน้าเวรบายและเวรดึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ ร้อยละ 10.05 ( $R^2 =$   
.1005) ได้สมการพยากรณ์ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 12.8826 + .2082 \text{ HOSP}_4 + .1386 \text{ POWER} - .1467 \text{ WARD}_1 + .1497 \text{ HOSP}_2$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 2.0839Z_{\text{HOSP}_4} + .0225Z_{\text{POWER}} - 1.1771Z_{\text{WARD}_1} + .3494Z_{\text{HOSP}_2}$$



ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา 2535

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่คณาจารย์ที่ปรึกษา

## C143779 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION  
 KEY WORD: ADMINISTRATIVE PROBLEM SOLVING ABILITY/EVENING AND NIGHT  
 CHARGED NURSES/PROFESSIONAL POWER

WICHITPORN LAUSUWANAGOON : SELECTED FACTORS RELATED TO  
 ADMINISTRATIVE PROBLEM SOLVING ABILITY OF EVENING AND NIGHT CHARGED  
 NURSES IN GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS. THESIS ADVISOR:  
 ASSO. PROF. PUANGRAT BOONYANURAK Ed.D. 184 pp.  
 ISBN 974-582-470-4

The purposes of this research were to study the administrative problem solving ability of evening and night charged nurses, and to search for the variables that would be correlated and be able to predict the administrative problem solving ability. Those variables were defined as follows : Hospital department, Ward, administration training, work experience, and professional power. The subject of this study was 303 charged Nurses in government hospital. The questionnaires on administrative problem solving ability, and professional power developed by investigator were tested for content validity and reliability which were .95 and .94 respectively.

1. Administrative Problem solving ability of evening and night charged nurses in all aspects and in each aspect of nursing Problem, Personnal Problem, general management Problem, and Material Problem, were at medium Level.

2. Hospitals under the jurisdiction of the Ministry of Interior and Professional power were positively related to administrative problem solving ability of evening and night charged Nurses, at the .05 level whereas Medical ward and University 's Hospital were negatively significant related to Administrative problem solving ability of evening and night charged nurses, at the .05 significant level.

3. Hospital under the jurisdiction of the Ministry of Interior, University's Hospital, Medical ward, and Professional power were factors that significantly predicted Administrative problem solving ability of evening and night charged nurses at the .05 level. These predictors accouted for 10.05 percent ( $R^2 = .1005$ ) of the Variance

The function derived from the analysis are.

$$Y = 12.8826 + .2082 \text{ HOSP}_4 + .1386 \text{ POWER} - .1467 \text{ WARD}_1 + .1497 \text{ HOSP}_2$$

(raw score)

$$Z = 2.0839 Z_{\text{HOSP4}} + .0225 Z_{\text{POWER}} - 1.1771 Z_{\text{WARD1}} + 1.3494 Z_{\text{HOSP2}}$$

(Standardized score)



ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตร  
 มหาวิทยาลัยมหิดล

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล

ลายมือชื่อผู้พิมพ์

ฉัตรวิภา น้อยธนาภรณ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

Dr. Puangrat Boonyanurak

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญยานุรักษ์ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำและสนับสนุนด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งหมด ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ โอทกานนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ ด้วยการให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ 13 ท่าน จากสถาบันต่าง ๆ ที่ได้สละเวลาเพื่อตรวจเครื่องมือวิจัย และวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความกรุณาจาก หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลทั้ง 5 แห่ง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สุดท้ายที่ลืมไม่ได้คือนิสิตสาขาวิชาการบริหารการพยาบาลรุ่น 16 ผู้ร่วมศึกษา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์อันมีค่า โดยเฉพาะคุณเบญจวรรณ ป้อมเสมานัทธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

วิจิตรันร หล่อสุวรรณกุล



สารบัญ

|                                            | หน้า |
|--------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                       | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                    | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....                      | ฉ    |
| สารบัญ .....                               | ฅ    |
| สารบัญตาราง                                |      |
| บทที่ 1                                    |      |
| 1. บทนำ .....                              | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....       | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....              | 6    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                    | 6    |
| สมมติฐานของการวิจัย .....                  | 7    |
| คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....          | 9    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย ..... | 10   |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....    | 12   |
| ความหมายของปัญหา .....                     | 12   |
| ประเภทของปัญหา .....                       | 13   |
| กระบวนการแก้ปัญหา .....                    | 16   |
| การระบุปัญหาและสาเหตุ .....                | 17   |
| การวางแผนแก้ปัญหา .....                    | 29   |
| การปฏิบัติตามแผน.....                      | 43   |
| การประเมินผล .....                         | 46   |
| ความสัมพันธ์ของกระบวนการแก้ปัญหา .....     | 52   |
| กระบวนการตัดสินใจ .....                    | 53   |
| ความหมายของการตัดสินใจ.....                | 53   |
| ประเภทของการตัดสินใจ .....                 | 53   |
| รูปแบบของการตัดสินใจ .....                 | 57   |

สารบัญ (ต่อ)

|                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| ลักษณะของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ .....                        | 62   |
| อุปสรรคของการตัดสินใจ .....                                     | 63   |
| ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการแก้ปัญหา กับกระบวนการตัดสินใจ ..... | 66   |
| ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหา .....         | 67   |
| อำนาจวิชาชีพ .....                                              | 72   |
| ความหมายของอำนาจวิชาชีพ .....                                   | 72   |
| ประเภทของอำนาจวิชาชีพ .....                                     | 72   |
| องค์ประกอบในการสร้างอำนาจวิชาชีพ .....                          | 73   |
| แหล่งอำนาจวิชาชีพจากโครงสร้างขององค์การสุขภาพ .....             | 79   |
| แนวทางในการพัฒนาฐานอำนาจ .....                                  | 80   |
| ประโยชน์การใช้อำนาจโดยพยาบาล .....                              | 81   |
| บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลหัวหน้าเวร .....           | 82   |
| <br>                                                            |      |
| บทที่                                                           |      |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย .....                                     | 88   |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....                                   | 88   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                                | 90   |
| คุณภาพของเครื่องมือ .....                                       | 92   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                       | 93   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                        | 93   |
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                   | 95   |
| 5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย .....                               | 116  |
| สรุปผลการวิจัย .....                                            | 116  |
| อภิปรายผลการวิจัย .....                                         | 121  |
| ข้อเสนอแนะ .....                                                | 131  |
| บรรณานุกรม .....                                                | 133  |
| ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงวุฒิ .....                               | 144  |
| ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                             | 145  |
| ค. ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างประชากร .....                          | 182  |
| ประวัติผู้วิจัย .....                                           | 184  |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. จำนวนประชากรตามหน่วยงานนี้ โรงพยาบาลสังกัด และแผนกที่ปฏิบัติงาน.....                                                                                                                                                                                                                                                 | 89   |
| 2. จำนวนและร้อยละ ของหัวหน้าเวร จำแนกตามหน่วยงานที่โรงพยาบาลสังกัด<br>แผนกที่ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงานและการอบรมทางด้านบริหาร.....                                                                                                                                                                                 | 97   |
| 3. ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหา<br>ด้านบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร จำแนกตามขั้นตอนและ โดยรวม.....                                                                                                                                                                                | 98   |
| 4. จำนวนและร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าเวรจำแนกตามระดับความสามารถ<br>ในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานเป็นรายด้าน.....                                                                                                                                                                                                              | 99   |
| 5. ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงาน<br>ของพยาบาลหัวหน้าเวร จำแนกเป็นรายด้าน.....                                                                                                                                                                                                       | 100  |
| 6. ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงาน<br>ของพยาบาลหัวหน้าเวร จำแนกตามหน่วยงานที่โรงพยาบาลสังกัด แผนกที่ปฏิบัติงาน<br>ประสิทธิภาพการทำงานและการอบรมด้านบริหาร.....                                                                                                                       | 101  |
| 7. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรพยากรณ์ และตัวแปรพยากรณ์กับ<br>ตัวแปรพยากรณ์ของความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาล<br>หัวหน้าเวร.....                                                                                                                                                               | 103  |
| 8. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคู่คุณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ที่ได้รับการ<br>คัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) และทดสอบความมี<br>นัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$ Change) ในการพยากรณ์ความ<br>สามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร.....             | 105  |
| 9. แสดงค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน B<br>ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยหาคู่คุณ ใช้พยากรณ์ความสามารถ<br>ในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวร.....                                                                                                                    | 106  |
| 10. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคู่คุณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ที่ได้รับการ<br>คัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) และทดสอบความ<br>มีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$ Change) ในการพยากรณ์ความ<br>สามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าเวร... | 108  |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 11. แสดงค่าสัมประสิทธิ์ตัวพหุภาคย์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน B ทดสอบความมีนัยสำคัญสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าเวร.....                                                                                                                       | 109 |
| 12. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพหุภาคย์ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R <sup>2</sup> ) และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R <sup>2</sup> Change) ในการพยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านบุคลากรของพยาบาลหัวหน้าเวร.....                           | 110 |
| 13. แสดงค่าสัมประสิทธิ์ตัวพหุภาคย์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (B) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านบุคลากรของพยาบาลหัวหน้าเวร....                                                                                                                             | 111 |
| 14. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพหุภาคย์ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R <sup>2</sup> ) และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R <sup>2</sup> Change) ในการพยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านการบริหารทั่วไปของพยาบาลหัวหน้าเวร.....       | 112 |
| 15. แสดงค่าสัมประสิทธิ์ตัวพหุภาคย์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (B) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ของความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านการบริหารทั่วไปของพยาบาลหัวหน้าเวร.....                                                                                                                 | 113 |
| 16. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R <sup>2</sup> ) ระหว่างตัวแปรพหุภาคย์ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R <sup>2</sup> ) และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R <sup>2</sup> Change) ในการพยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านอุปกรณ์ของพยาบาลหัวหน้าเวร..... | 114 |
| 17. แสดงค่าสัมประสิทธิ์ตัวพหุภาคย์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (b) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ (b) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานด้านอุปกรณ์ของพยาบาลหัวหน้าเวร.....                                                                                                                          | 117 |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                           | หน้า |
|------------------------------------------------------------------|------|
| 1. รูปแบบการประเมินปัญหาด้านบริหาร .....                         | 26   |
| 2. แสดงวิธีการจัดอันดับความสำคัญของปัญหาด้านบริหาร .....         | 41   |
| 3. ความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละขั้นตอนของกระบวนการการแก้ปัญหา.....   | 52   |
| 4. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการตัดสินใจกับกระบวนการแก้ปัญหา..... | 66   |