

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นฐานแนวคิดและแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับพลังอำนาจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ
 - 2.1 ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ
 - 2.2 แนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจ
 - 2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา

แนวคิดเกี่ยวกับพลังอำนาจ

พลังอำนาจเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจในทุกวิชาชีพเพราะการมีพลังอำนาจในการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ลดระดับความเบื่อหน่ายในงาน มีความเป็นอิสระในงาน เพิ่มการมีส่วนร่วมในการบริหารและเกิดความพึงพอใจในงานได้ (Kanter, 1977 cited in Laschinger & Havens, 1996, pp. 28-29)

ความหมายของพลังอำนาจ

พลังอำนาจ (power) หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถความมีอิทธิพล หรือมีอำนาจในการควบคุมและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ คือ

คาร์ทไรท์ (Cartwright, 1965 cited in Marquis & Huston, 1992) กล่าวว่าพลังอำนาจเป็นศักยภาพ (potential) ของบุคคลหรือกลุ่มที่จะทำให้เกิดผลหรือมีอิทธิพล (influence) ต่อพฤติกรรมของผู้อื่น

เวเบอร์ (Weber, 1969 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ พัวพัฒนกุล, 2533, หน้า 13) อธิบายไว้ว่าพลังอำนาจ คือ ความเป็นไปได้ที่บุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ภายในกรอบความสัมพันธ์ทางสังคมจะอยู่ใน

ตำแหน่งที่จะทำให้เจตนาภรณ์ (will) บรรลุผลสำเร็จ ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งโดยปราศจากการต่อต้าน

ฟลิปโป (Fippo, 1966 อ้างถึงใน ฌูริกา กุลกาญจนาชีวิน, 2538, หน้า 19) อธิบายว่าพลังอำนาจคือแรง (force) ใด ๆ ที่มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างขึ้น ถ้าปราศจากแรง พฤติกรรมนั้น ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น

วินเดอร์ (Winter, 1973 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ พัวพัฒนกุล, 2533, หน้า 13) กล่าวถึงพลังอำนาจว่าเป็นพลังอำนาจทางสังคม (social power) โดยอธิบายว่าเป็นความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง (ทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ) ต่อพฤติกรรมหรืออารมณ์ของบุคคลอื่น วินเดอร์เชื่อว่าความหมายนี้เป็นความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายของพลังอำนาจในทฤษฎีของนักจิตวิทยา นักสังคมวิทยา และนักวิชาการทางการเมือง

โบว์แมน และคัลเปปเปอร์ (Bowman & Culpepper, 1974) อธิบายสั้น ๆ ว่าเป็นความสามารถที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

เอทซIONI (Etzioni, 1969 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2527) กล่าวว่าพลังอำนาจเป็นความสามารถที่จะชักจูงหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น พลังอำนาจได้มาจากองค์การ อิทธิพลส่วนบุคคล หรือทั้งสองอย่าง

แคนเตอร์ (Kanter, 1977, 1993 cited in Laschinger & Havens, 1996, pp. 27-28) กล่าวว่า พลังอำนาจเป็นตัวกำหนดโครงสร้างที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมองค์การ เป็นความสามารถของบุคคลในการเข้าถึง การช่วยเหลือสนับสนุน ข้อมูลข่าวสาร แหล่งทรัพยากร และโอกาส ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในและนอกองค์การ มีผลทำให้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายองค์การ

ลูธานส์ (Luthans, 1981, p. 388) ได้อธิบายความหมายไว้ว่าพลังอำนาจเป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลหรือกลุ่มทำบางสิ่งบางอย่างหรือเพื่อให้เปลี่ยนแปลงในทางใด และบุคคลที่มีพลังอำนาจจะเป็นผู้ที่สามารถกระทำการ (manipulate) หรือเปลี่ยนแปลงผู้อื่นได้

ฮามิลตันและไคเฟอร์ (Hamilton & Kiefer, 1986 อ้างถึงใน อวยพร ดันมุขกุล, 2540, หน้า 1) กล่าวว่าพลังอำนาจเป็นพลังผลักดันที่อยู่ในบุคคลเพื่อเอาชนะอุปสรรคที่มีอยู่ และสามารถทำให้ตนเองดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย

ไทสัน และแจ๊คสัน (Tyson & Jackson, 1992) กล่าวว่า เป็นความสามารถในการผลักดันความตั้งใจมุ่งมั่นของตนเองไปสู่ผู้อื่น เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทปเพน (Tappen, 1995) ให้ความหมายว่าเป็นความสามารถในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้อื่นให้ปฏิบัติตามซึ่งจะได้ผลงานและความเต็มใจ

คานชีวิช (Knezevich, 1975 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2521) ได้อธิบายความหมายในแง่ที่เกี่ยวกับทรัพยากร (resources) ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของอำนาจอันได้แก่ ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรบุคคล เศรษฐกิจ สังคม ที่บุคคลอื่นอยากจะมีหรืออยากจะได้ ดังนั้น บุคคลใดก็ตามที่เป็นเจ้าของสิ่งที่คุณอื่นต้องการ บุคคลนั้นก็จะเป็นผู้ที่มีพลังอำนาจเหนือผู้อื่น

ติน ปรัชญาฤทธิ์ (2530 อ้างถึงใน ญัฐิกา กุลกาญจนาชีวิน, 2538, หน้า 20) ให้ความหมายว่า พลังอำนาจหมายถึงพฤติกรรมของบุคคลหนึ่ง (ผู้มีอำนาจ) ในอันที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้อื่น (ผู้อยู่ใต้อำนาจ) ให้เบี่ยงเบนไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เพื่อประโยชน์ของตนเองและของส่วนรวม

จากความหมายของพลังอำนาจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า พลังอำนาจ หมายถึงความสามารถของบุคคลในการผลักดันทั้งตนเองและผู้อื่น ให้สามารถดำเนินการนำทรัพยากรมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์การ

แหล่งที่มาของพลังอำนาจ

พลังอำนาจมีแหล่งที่มาจำแนกได้ 5 แหล่ง คือ (French & Raven, 1959 cited in Marquis & Huston, 1996, p. 168)

1. พลังอำนาจตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมาย (legitimate power) เป็นพลังอำนาจที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดในกฎระเบียบขององค์การ เป็นพลังอำนาจที่ใช้ร่วมกับอำนาจหน้าที่ (authority) โดยผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าย่อมมีพลังอำนาจเหนือกว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า
2. พลังอำนาจจากการให้รางวัล (reward power) เป็นพลังอำนาจที่เกิดขึ้นจากการให้สิ่งที่มีค่าตอบแทน เพื่อให้เกิดกำลังใจและความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เช่น ให้โอกาสเลือกทำงาน การขึ้นเงินเดือน ส่งเสริมให้ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ให้ของขวัญ ฯลฯ ก็จะทำให้ได้รับการยอมรับทำให้อีกฝ่ายรู้สึกชื่นชมนับถือ
3. พลังอำนาจจากการบีบบังคับ (coercive power) เป็นพลังอำนาจที่เกิดขึ้นจากการให้สิ่งที่มีค่าตอบแทนไม่พอใจ อาจเป็นการบีบบังคับผลักดันอีกฝ่ายให้ปฏิบัติตาม การผลักดันนั้นอาจเป็นการลงโทษ การข่มขู่ การตำหนิ กักขัง ไม่ได้รับการส่งเสริมด้านการงานหรือตัดเงินเดือน ไม่ให้วันหยุดพิเศษ ทำให้อีกฝ่ายเกิดความกลัวหรือเกรงใจ

4. พลังอำนาจจากความเชี่ยวชาญ (expert power) เป็นพลังอำนาจที่เกิดจากความสามารถเฉพาะตัว สามารถแสดงความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ เป็นที่ประจักษ์และยอมรับในความเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีทักษะในเรื่องที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ

5. พลังอำนาจจากบารมี (referent power) เป็นพลังอำนาจที่เกิดจากบุคลิก ลักษณะท่าทางของบุคคล (personal attraction) ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความรู้สึกประทับใจ (charisma) ตลอดจนทักษะมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังเกิดจากสัมพันธภาพและความเชื่อถือเป็นพื้นฐานเดิม ทำให้เกิดความเกรงใจ เป็นพลังอำนาจในตัวบุคคลโดยไม่รู้ตัวเมื่อต้องการขอความช่วยเหลือจึงได้คำยินยอมโดยง่าย นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีพลังอำนาจแบบอื่น ๆ อีก เช่น

5.1 พลังอำนาจจากการมีข้อมูลข่าวสาร (information power) บุคคลสามารถเกิดพลังอำนาจได้ ถ้ามีความสามารถในการเก็บรวบรวมหรือล่วงรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์หรือความจริง (facts) ต่าง ๆ ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำนายพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ในอนาคตได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ตามแนวคิดการบริหารงานการมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันสมัย ครบถ้วนมากกว่า บุคคลนั้นจะสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ถูกต้องกว่า ทันท่วงที เหตุการณ์ได้มากกว่า และมีอำนาจในการต่อรองได้มากกว่า ไอวานวิชและแมทเทสัน (Ivancevich & Matteson, 1990) จัดพลังอำนาจแบบนี้ไว้ในกลุ่มพลังอำนาจการตัดสินใจ (decision making power)

5.2 พลังอำนาจจากความเกี่ยวข้อง (connected power) เป็นพลังอำนาจที่เกิดจากความใกล้ชิดกับบุคคลที่มีพลังอำนาจอยู่แล้วหรือมีอำนาจจากตำแหน่งหน้าที่ เป็นพลังอำนาจที่เกิดจากการอาศัยบารมีของผู้อื่น เช่น การเป็นคนสนิทของผู้บริหาร ผู้นำประเทศ ฯลฯ (Grohar- Murray & Dicroce, 1992) พลังอำนาจแบบนี้ อาจเรียกแบบแสดงว่า "การมีเส้น"

แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจครั้งนี้ ขอกล่าวเป็นลำดับ 3 ประเด็น คือ

1. ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ
2. แนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจ
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ

การเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) เป็นคำที่รู้จักกันโดยทั่วไป มีความหมายที่กว้างขวางหลายมุมมองแตกต่างกันไป และข้อสำคัญคือ มีแนวคิดที่ค่อนข้างซับซ้อนอยู่มากจึงเป็นการจำกัดที่จะให้ความหมายที่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทและแนวคิดที่นำไปใช้ต่างกัน

การเสริมสร้างพลังอำนาจ มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า "Potere" มีความหมายว่ามีความสามารถ ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า "empowerment" ตามพจนานุกรมของ เวบสเตอร์ (Webster's new world dictionary of the american language) บอกว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) เป็นคำนาม มีสองความหมาย ความหมายแรกเป็นกระบวนการเกี่ยวข้องกับการให้อำนาจ (process of empowering) และอีกความหมายเป็นผลลัพธ์เกี่ยวข้องกับผลของการให้อำนาจ (result of empowering)

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจไว้ เช่น

เคฟเฟอร์ (Kieffer, 1984 cited in Gibson, 1991, pp. 355-356) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาทักษะการมีส่วนร่วมและความเข้าใจระบบการเมืองการปกครองซึ่งแบ่งเป็นระยะ ๆ ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นในการมีส่วนร่วมสำรวจค้นหาปัญหา ระยะของความก้าวหน้า คือมีความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน ระยะของความเป็นจริงที่มุ่งเน้นการเผชิญหน้าและต่อสู้อุปสรรคอย่างยากและเป็นระยะที่บุคคลได้รับการพัฒนา ระยะที่มีความยึดมั่นผูกพัน ซึ่งมีการบูรณาการความรู้ใหม่ ๆ และทักษะในการเผชิญหน้ากับความจริง จะเห็นได้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจของ Kieffer นี้เป็นการถ่ายทอดกระบวนการช่วยเหลือพัฒนาบุคคล ให้ตระหนักถึงต้นเหตุของปัญหา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญปัญหา ตลอดจนหาวิธีการแก้ปัญหา

ไพรส์ (Price, 1988) ได้ให้ความหมายการเสริมสร้างพลังอำนาจว่าเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยเหลือให้บุคคลได้พัฒนาขีดความสามารถในการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตนเองซึ่งสอดคล้องกับฮาร์วส์ (Hawks, 1992, p. 609 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยสุนทร, 2539) กล่าวว่า การเสริมสร้างอำนาจ เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า โดยฝ่ายหนึ่งเป็นผู้เสริมสร้างพลังอำนาจ (empower) อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowered) โดยต่างฝ่ายจะต้องร่วมกันเตรียมแหล่งความรู้ ทรัพยากร (resources) วิธีการ (tools) และสภาพแวดล้อม (environment) รวมทั้งศึกษาภูมิหลัง (background) ของแต่ละฝ่าย เพื่อฝ่ายเสริมสร้างพลังอำนาจจะได้นำมา

พัฒนา เสริมสร้าง เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้กับฝ่ายผู้รับ เพื่อฝ่ายรับการเสริมสร้างพลังอำนาจจะได้มีความพร้อมที่จะรับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ชานด์เลอร์ และคลิฟฟอร์ด (Chandler, 1991, Clifford, 1992 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2539, หน้า 2) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการที่ช่วยพัฒนา ให้บุคคลอื่น ๆ มีความรู้สึกรับผิดชอบในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง รู้สึกชีวิตมีคุณค่ามีความสามารถ ในการตัดสินใจและจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ

พาสเตอร์ (Pastor, 1996) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการใน ลักษณะของการปฏิรูป (revolution) ในสิ่งใหม่ที่ดีขึ้นมากกว่าจะเป็นการปรับปรุง เพราะเน้น การแก้ปัญหาและมุ่งพัฒนาความเข้มแข็ง ความสามารถและความมุ่งมั่นของบุคคลทาง ด้านสติปัญญาและจิตใจ ให้มีคุณค่า ความภูมิใจตนเอง มีความสามารถในการเลือกและช่วย ตนเองได้ทั้งนี้การให้อำนาจนั้นมีทั้งในระดับบุคคลและในระดับกลุ่มและการสร้างอำนาจจะต้อง ไม่หยุดนิ่ง (static) ต้องเป็นพลวัต (dynamic) มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงการทำงานร่วมกัน ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ

กลาโกวิช (Klakovich, 1996, p. 31) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลซึ่ง กันและกันต่อบทบาททั้งผู้นำและผู้ตาม ซึ่งใช้การบรรลุข้อตกลงในขั้นสูงทั้งเป้าหมายของบุคคล และเป้าหมายขององค์การ

รอดเวล (Rodwell, 1996, p. 306) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการของความสามารถ ที่จะให้หรือส่งผ่านอำนาจจากบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งสู่ผู้อื่นซึ่งกระบวนการนี้ประกอบด้วย พลังอำนาจ อำนาจหน้าที่ การเลือก และการให้อำนาจ

วอลเลอร์สไตน์ และเบอร์นสไตน์ (Wallerstein & Bernstein, 1988) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) เป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อนและกว้างขวางมี ขอบเขตควบคุมทั้งด้านจิตสังคม (psychosocial) การเมือง (political) จริยธรรม (ethical) และเป็นแนวคิดพื้นฐานทางสังคม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางในหลากหลาย สถานการณ์ ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาบุคคล การพัฒนาชุมชน การปรับปรุง คุณภาพชีวิต ตลอดจนก่อให้เกิดความเสมอภาคทางสังคม

ซิมมอน และพาร์สัน (Simmon & Parson, 1983 cited in Gibson, 1991, p. 356) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการทำให้บุคคลมีความสามารถในการใช้อำนาจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง

นิลสัน (Neilson, 1986) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นการสนับสนุนหรือให้ทรัพยากรแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและเพิ่มความรู้สึกเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับสไตเนอร์ (Steiner, 1986) ที่มีความเห็นว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการช่วยให้ผู้อื่นมีความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเป็นการยินยอมให้ผู้อื่นได้เติบโตและพัฒนาความสามารถ

ฮาเวนและมิลล์ (Havens & Mills, 1992, p. 59) มองในแง่ของการบริหารว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นการแบ่งปันอำนาจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นการให้อำนาจที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสวนใดส่วนหนึ่งของการปฏิบัติส่วนในแง่ของจิตวิทยาการเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพและการตัดสินใจของบุคลากร

สจ๊วต (Stewart, 1994, pp. 6-7) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการปฏิบัติ การขั้นสูงที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงาน พัฒนาการตัดสินใจโดยการมอบหมายงาน และการใช้อำนาจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในงาน ส่วน คลัทเตอร์บัค (Clutterbuck, 1995) ให้ความเห็นว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจจากผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้บริหารระดับกลาง มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นที่จะเติบโตในหน้าที่การงานนอกจากนี้ คินลอว์ (Kinlaw, 1995) ยังกล่าวว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการอันต่อเนื่องในการปรับปรุงการปฏิบัติโดยนำศักยภาพในตัวเองออกมาใช้และทำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและทีมงานในองค์การให้ครอบคลุมถึงสถานที่ในการทำงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานทั้งระบบขององค์การเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นต้องสามารถทำได้ ยอมรับได้และมีจริยธรรม

จินตนา ยูนิพันธ์ (2539, หน้า 12) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดที่เป็นนามธรรม ความหมายของคำหรือการใช้ ต้องคำนึงถึงบริบท เรื่องเวลาและสถานที่ ตลอดจนจุดประสงค์ของผู้นำแนวคิดไปใช้ ซึ่งอาจพิจารณาในลักษณะที่เป็นกระบวนการหรือผลลัพธ์ ก็ได้

อวยพร ตันมุขยกุล (2540, หน้า 4) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ คือกระบวนการที่เสริมสร้างให้บุคคล องค์กรมีพลังอำนาจในการควบคุมชีวิตของตน เป็นกระบวนการทางสังคมที่แสดงถึงการยอมรับการส่งเสริม การช่วยเหลือ ชี้แนะให้บุคคลเกิดความสามารถที่จะดำเนินการสนองความต้องการของตนเอง เป็นการรู้จักเป้าหมายของตนและใช้ทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายของตน

นอกจากนี้ กิบสัน (Gibson, 1993) ยังได้กล่าวถึงความหมายในเชิงกระบวนการไว้ดังนี้

1. เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ (interpersonal process) เพื่อให้ได้มาซึ่งความสามารถในการควบคุมกำกับ การดำรงชีวิตของตนเอง
2. เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิด ความรู้สึก และมีลักษณะที่ทั้งสองฝ่ายต้องใช้ความพยายามร่วมกัน
3. การเพิ่มพูนความรู้สึกสำนึกในคุณค่าของตน และการสร้างประสิทธิภาพของตนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือการเสริมสร้างพฤติกรรมที่เหมาะสมในแต่ละบุคคลตลอดจนการปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อม
4. การที่บุคคลเรียนรู้การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทำงานร่วมกันซึ่งเป็นการเชื่อมโยงทรัพยากรที่มีอยู่ภายในบุคคล ภายนอกบุคคลและที่มีอยู่ในชุมชน
5. กระบวนการที่มีลักษณะสำคัญที่มีการปฏิสัมพันธ์เชิงสร้างประโยชน์ร่วมกันที่มุ่งเพิ่มความแข็งแกร่งให้เกิดขึ้น
6. กระบวนการที่เป็นการทำงานนอก ทางแก้ปัญหาที่ตัวปัญหา เน้นความแข็งแกร่ง สิทธิความสามารถของบุคคลมากกว่าข้อจำกัด หรือจุดด้อยของบุคคล
7. กระบวนการที่มีกลไกที่เกี่ยวข้องกับอำนาจของบุคคล มีทั้งการให้และการรับอำนาจหรือการใช้อำนาจร่วมกัน มิใช่เพียงแต่ผู้ใช้อำนาจพยายามสร้างอำนาจ แต่รวมถึงผู้มีอำนาจถ่ายโอนอำนาจ
8. กระบวนการที่มีการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก หรือกระทำการกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้มีความเจริญเติบโตและการพัฒนาการของบุคคล ครอบครัวหรือชุมชนเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่ตั้งใจ
9. กระบวนการของความช่วยเหลือบุคคลให้ประสบความสำเร็จในการควบคุมสิ่งแวดล้อมหรือกำหนดทิศทางชีวิตของตนเองได้
10. การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการทางสังคมของการแสดง การยอมรับชื่นชม (recognizing) การส่งเสริม (promoting) การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคคล (enhancing people's abilities) ในการตอบสนองความต้องการของตนเองและแก้ปัญหาด้วยตนเอง และความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็น (mobilize the necessary resources) ในการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่าตนมีอำนาจสามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือชีวิตของตนเองได้

จากที่หลาย ๆ ท่านได้กล่าวไว้ พอจะสรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง กระบวนการทำให้บุคคลมีความสามารถที่จะคิดและทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของตนเองและองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจ ได้พบทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์การตามแนวคิดของแคนเตอร์ (Laschinger & Shamian, 1994, pp. 38-45) ซึ่งชี้ให้เห็นแนวทางในการเสริมสร้างพลังอำนาจให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยการส่งเสริมให้บุคคลได้รับอำนาจและโอกาส ดังนี้

1. การได้รับอำนาจ (power)

อำนาจ หมายถึง การที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยใช้อำนาจที่ได้รับมาจากองค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยอำนาจที่เป็นทางการ (formal power) เป็นอำนาจที่เกิดจากงาน ประกอบด้วย การได้รับอิสระในการตัดสินใจ ความชัดเจนของระบบงาน และการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ส่วนอำนาจที่ไม่เป็นทางการ (informal power) เป็นอำนาจที่ไม่ได้เกิดจากงานโดยตรง จะเกิดจากการติดต่อเชื่อมโยงของบุคลากรภายในและภายนอกองค์การ พัฒนาเป็นสัมพันธภาพของบุคลากร ได้แก่ ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ทำงานต่างสายงานที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน (Kanter, 1977) ซึ่งการได้รับอำนาจนี้ ประกอบด้วย

1.1 การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน (support) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ให้การยอมรับและให้ความเห็นชอบ รวมไปถึงการที่ผู้บริหารสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้โอกาสการตัดสินใจ การให้ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน การยอมรับในความผิดพลาด การแสดงความชื่นชมเมื่องานสำเร็จ ต้องมีการแสดงออกที่พิเศษหรือแสดงออกถึงการตัดสินใจที่สามารถเผชิญกับสิ่งใหม่ ๆ ได้ ให้การสนับสนุนในนวัตกรรมใหม่ ๆ และความกล้าเสี่ยงในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสาร (information) ข้อมูลข่าวสารถือเป็นความสำคัญและเป็นแหล่งความรู้ที่ช่วยในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน เป็นศูนย์รวมของความสำเร็จในบทบาทของทุกคนในองค์การ ข้อมูลข่าวสารจำแนกเป็นข้อมูลความเชี่ยวชาญ ความรู้ทางเทคนิค และข่าวสารทางการเมือง ในระดับผู้บริหารข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญในการช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การวางแผน ส่วนระดับผู้ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารช่วยให้รู้ความเคลื่อนไหวขององค์การ

รู้ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาและเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ต้องการ มีการแสวงหาช่องทางใหม่ ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาให้อื่นทราบเพื่อให้เกิดความเชื่อถือ และความร่วมมือ ตลอดจนการสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธาในความคิดเห็นนั้นและเผยแพร่ออกไป

1.3 การได้รับทรัพยากร (resources) หรือการได้รับการจัดหา (supply) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาสิ่งที่เป็น เพื่อสนับสนุนการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ เงิน เวลา รางวัลและค่าตอบแทน ทรัพยากรถือเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญซึ่งผู้บริหารควรตระหนักถึงและให้การสนับสนุน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมั่นใจมีความพึงพอใจในงาน มีความรักและยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทให้กับงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจจึงเชื่อมโยงกับการได้รับทรัพยากร

2. การได้รับโอกาส (opportunity)

โอกาสเป็นความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมทั้งมีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ การได้รับโอกาสตามแนวคิดทฤษฎีของ Kanter ได้แก่

2.1 การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน (advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารในการเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ผู้ปฏิบัติได้รับโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งการได้รับโอกาสดังกล่าวย่อมส่งผลให้เกิดกำลังใจและความทุ่มเทพยายาม ความรักในองค์กร และเป็นการลดปัญหาการลาออกจากงาน

2.2 การได้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ (competence and skill) หมายถึง การได้เพิ่มพูนการมีโอกาสดำเนินการอบรม ประชุมวิชาการ การศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 การได้รับรางวัล และการรับรองความสามารถ (reward and recognition) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับ หรือได้รับรางวัลจากผู้บริหาร เมื่อปฏิบัติงานดีหรือประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เทรซี (Tracy, 1990, p. 163) ได้กำหนดเป็นขั้นตอนไว้ 10 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน (clearly define responsibilities)

เป็นการบอกให้บุคลากรทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของเขาอย่างชัดเจน โดยอาศัยวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ทุกคนรู้ว่าใครทำอะไร และเมื่อใดที่ต้องกระทำ

ขั้นตอนที่ 2 มอบอำนาจหน้าที่ (delegate authority)

ให้อำนาจแก่บุคลากรเท่ากับความรับผิดชอบของเขา เพื่อให้เขาสามารถใช้อำนาจนั้น
ในการกระทำงานในความรับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดมาตรฐานที่ดีเลิศ (set standard of excellence)

เป็นการกระทำเพื่อให้บุคคลค้นพบอำนาจของตนเอง และถึงซึ่งศักยภาพของเขา
มีการจูงใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ดีเลิศ ในการกำหนดมาตรฐาน ควรคำนึงถึง
ศักยภาพของผู้ปฏิบัติด้วย

ขั้นตอนที่ 4 สนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนา (train and develop)

การฝึกอบรมและการพัฒนา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะ และความมั่นใจในการปฏิบัติ
งานให้บรรลุถึงมาตรฐานที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 5 ให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร (provide knowledge and information)

ผู้บริหารพยายามให้ข้อมูลที่เป็นที่ต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ เป้าหมายหรือ
วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แผนงานของหน่วยงาน ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ ข้อมูลความ
ก้าวหน้าทีทันสมัย ข่าวขององค์กร เป็นต้น เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีข้อมูลและข่าวสารที่จำเป็น
เขาจะมีความสามารถที่จะทำการตัดสินใจได้ดีขึ้น ตัดสินใจได้มากขึ้นและเร็วขึ้น บุคลากรเกิดแรง
จูงใจที่จะทำการตัดสินใจ เนื่องจากเขาคิดว่าการตัดสินใจของเขามีโอกาสที่จะถูกต้องมากขึ้น
เมื่อเขามีความสามารถที่จะทำการตัดสินใจได้ดีขึ้นและมากขึ้น เขาก็จะมีพลังอำนาจที่จะ
กระทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

ขั้นตอนที่ 6 ให้ข้อมูลย้อนกลับ (give feedback)

เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงานบรรลุตามเป้าหมาย หรือมาถึงซึ่งความสมบูรณ์ของ
ศักยภาพของเขา ผู้บริหารต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบถึงผลงานและความ
สามารถในการปฏิบัติงานตามมุมมองของผู้บริหารเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

ขั้นตอนที่ 7 การยอมรับ (recognition)

การยอมรับและชื่นชม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและเกิดแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความตั้งใจที่จะทำงาน
ในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ให้การยอมรับอย่างจริงใจและให้ความเชื่อมั่นว่าเขาสามารถที่จะทำงานบรรลุ
เป้าหมายได้

ขั้นตอนที่ 8 การไว้วางใจ (trust)

การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะผลิตงานที่ดีที่สุดของเขาได้นั้น เขาต้องรู้สึกว่าคุณวางใจ
ไว้วางใจ เป็นการช่วยให้เขาเชื่อในตนเองมากขึ้น เมื่อเขามีความเชื่อในตัวของเขาแล้ว เขาก็จะมี
พลังอำนาจที่จะบรรลุถึงศักยภาพของเขาได้ เมื่อบุคคลรู้สึกไว้วางใจเขามักจะปฏิบัติงานได้มากขึ้น

ขั้นตอนที่ 9 ยินยอมให้มีความล้มเหลว (permission to fail)

ความผิดพลาดได้รับการมองว่าเป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้ ซึ่งทำให้เกิดความพยายามควบคุมงานอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้เกิดความดีเลิศและความเชี่ยวชาญ เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาได้รับการยินยอมให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ เขาจะทำในสิ่งที่เสี่ยงได้มากขึ้น และพยายามหาข้อจำกัดในการกระทำ ผู้บริหารต้องช่วยให้บุคลากรมองว่าการล้มเหลวเป็นประสบการณ์ทางด้านบวก ทำนายและวางแผนสำหรับความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้น ยืนอยู่เบื้องหลังเขาเมื่อเขาล้มเหลวในการปฏิบัติงาน ไม่ตำหนิผู้ได้บังคับบัญชาต่อหน้าผู้ร่วมงานอื่น ๆ ยินยอมให้เกิดความล้มเหลวได้ แต่ขณะเดียวกันสิ่งที่สำคัญคือ การได้รับซึ่งมาตรฐานที่ดีเลิศ

10. ความเคารพ (respect)

ผู้บริหารต้องปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาด้วยการเคารพในเกียรติศักดิ์และการนับถือ โดยสนับสนุนเขาด้วยคำสิ่งที่จำเป็น ให้ทรัพยากรที่เพียงพอ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เขาต้องการในเวลานั้น เคารพในเวลาของเขา พยายามมองหาวิธีที่จะทำให้เขาปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น รับฟังความคิดเห็นของเขา เคารพในสิทธิส่วนตัว ยอมรับในความยากลำบากของเขา เมื่อปฏิบัติต่อเขาเช่นนี้แล้ว ผู้ได้บังคับบัญชาจะเกิดความรู้สึกว่า หน่วยงานคำนึงถึงตัวบุคคลของเขาด้วย เขาจะเกิดความเคารพในตัวเองและต่อมาอำนาจของเขาจะเพิ่มขึ้น ทำให้บรรลุความสำเร็จในงานได้

นอกจากนี้ กิบสัน (Gibson, 1993) ได้ศึกษากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจส่วนบุคคลของมารดาที่ให้การดูแลบุตรที่มีอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง ผลการศึกษาสรุปองค์ประกอบของกระบวนการได้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การค้นพบสภาพการณ์จริง (discovering reality) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในขั้นนี้จะมีการตอบสนองของบุคคล 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ (emotional) ด้านสติปัญญาการรับรู้ (cognitive) และด้านพฤติกรรม (behavioral)
2. การสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ (critical reflection) เมื่อบุคคลสามารถค้นพบปัญหาและเกิดความคับข้องใจมากขึ้น ก็จะส่งผลให้บุคคลได้พัฒนาขึ้น ช่วยให้กลับมามองปัญหา ประเมิน และคิดพินิจพิจารณาถึงสถานการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งหมดในแง่มุมต่าง ๆ ให้เกิดความเข้าใจชัดเจนเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ขั้นตอนของการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีความสำคัญนำไปสู่การตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมและช่วยให้บุคคลมีการรับรู้ถึงพลังอำนาจในตนเองเมื่อผ่านขั้นตอนนี้บุคคลจะมีความรู้สึกเข้มแข็ง มีความสามารถ และมีพลังมากขึ้น
3. การตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ (taking charge) หลังจากผ่านสองขั้นตอนนี้ดังกล่าวข้างต้นในขั้นนี้บุคคลจะตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติตนที่คิดว่าเหมาะสมและดีที่สุด โดยมีพันธะสัญญากับตนเอง ดังนี้

3.1 การปกป้อง (advocating for) โดยคิดว่าหน้าที่ในการให้การดูแลเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ดังนั้นสิ่งที่คิดว่าทำแล้วเป็นผลดีกับผู้ป่วยก็จะทำ

3.2 การเรียนรู้ในการแก้ปัญหา (learning the ropes) เป็นการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหา การใช้ประสบการณ์เดิม และการเรียนรู้ร่วมกับทีมสุขภาพ

3.3 การเรียนรู้ในการคงพฤติกรรม (learning to persist) เป็นวิธีการที่ผู้ดูแลใช้ในการให้การดูแลช่วยเหลือ ซึ่งช่วยให้ผู้ดูแลไม่เกิดความย่อท้อต่อความตั้งใจ

4. การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่มีคุณค่า (holding on) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ เมื่อนำวิธีการที่เลือกใช้ไปปฏิบัติแล้วเกิดประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จ บุคคลก็จะรู้สึกมั่นใจ รู้สึกมีพลัง มีความสามารถ และจะคงไว้ซึ่งพฤติกรรมในการแก้ปัญหานั้นสำหรับใช้ในครั้งต่อไป

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

การที่บุคคลจะสามารถเข้าสู่กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีอิทธิพลต่อกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของบุคคลนั้น (Gibson, 1993) ประกอบด้วย ปัจจัยภายในบุคคลและปัจจัยภายนอกบุคคล

ปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ที่ผ่านมาและเป้าหมายในชีวิตของบุคคล ส่วนปัจจัยภายนอกบุคคล ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ ให้การประคับประคอง และให้ความมั่นใจ การที่บุคคลได้รับสิ่งเหล่านี้ จะทำให้สามารถยืนหยัดในการปฏิบัติงานได้ต่อไป

นอกจากนี้ เทบบิท (Tebbitt, 1993, pp. 19-20) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจไว้ 7 ประการ คือ

1. ความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และตำแหน่ง

โดยทั่วไปโครงสร้างและระบบการจัดการในองค์กรมักจะขึ้นอยู่กับอำนาจหน้าที่ (authority) และอำนาจ (power) ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย ถ้าสามารถทำให้การใช้อำนาจหน้าที่และอำนาจลดลง การเสริมสร้างพลังอำนาจก็จะเกิดขึ้นได้ในองค์กร นำไปสู่พันธกิจ (mission) ขององค์กร และกลยุทธ์ในการทำงาน

2. การควบคุมการรับรู้ ความต้องการและทัศนคติ การบริหารจัดการในองค์กรจะให้ความสำคัญกับบทบาท กฎเกณฑ์และนโยบาย วิธีดำเนินการ และการปฏิบัติตามนโยบาย แต่การเสริมสร้างพลังอำนาจจะให้ความสำคัญกับสมาชิกให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

3. ความเฉื่อยขององค์กร (organization inertia) การขาดการเคลื่อนไหวหรือสิ่งกระตุ้นมักจะเป็นผลมาจากการไม่เข้าใจหลักการเสริมสร้างพลังอำนาจ หรือไม่สามารถกระตุ้น

เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์การตามแผน ตามระยะเวลาหรือตามทรัพยากรที่มีอยู่ ความเฉื่อยเหล่านี้อาจมีผลมาจากการมองข้ามการฝึกหัดและการศึกษาเงื่อนไขของการเสริมสร้างพลังอำนาจ

4. บุคลากรและสิ่งกีดขวางระหว่างแผนก (personal and interdepartmental barriers) โดยสิ่งกีดขวางเหล่านี้มักจะพบในองค์การที่มีรูปแบบการปกครองในแผนกที่มีผู้บังคับบัญชาในตำแหน่งเป็นเวลานาน จะพบการแบ่งปันกันเองภายในแผนก ทั้งในด้านการเงิน ความสำคัญ ระยะเวลา และบุคคล ผู้บริหารส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการต่อสู้ที่จะดำรงอยู่ในตำแหน่งของตนเองมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับการให้การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคลากร

5. จำนวนสมาชิก การผสมผสานและทักษะเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่าสมาชิกในทีมสุขภาพนั้นมีจำนวนมาก มีความหลากหลายในวัฒนธรรม การศึกษาและทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงเป็นการท้าทายอย่างสูงในการพัฒนากลยุทธ์ในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยค่านิยมที่หลากหลายจะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันและทำให้สมาชิกเห็นคุณค่าในพันธกิจ (mission) และวิสัยทัศน์ (vision) ขององค์การเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจ

6. ความสามารถและความยินดีของสมาชิก ในการนำเอาความรับผิดชอบและการะหน้าที่ขององค์การมาเป็นทัศนคติและพฤติกรรมของตน ความสามารถในการตอบสนองและปรับปรุงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การนั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความชัดเจนในบทบาทหรือความคาดหวังในงาน การฝึกหัด การศึกษาหรือการพัฒนาจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้แน่ใจว่าสมาชิกนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการเสริมสร้างสมาชิกให้รู้สึกว่บทบาทของตนของหน่วยงานและองค์การสามารถรวบรวมเป็นสิ่งเดียวกันได้ทั้งหมด จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการเสริมสร้างพลังอำนาจให้เกิดขึ้น

7. ความสามารถในการบริหาร ในด้านพื้นฐานทักษะในการบริหารงาน และพฤติกรรมของสมาชิก ได้แก่ การวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ วิเคราะห์ปัญหา การตัดสินใจ กำหนดความสำคัญปัญหา การปฏิบัติและการจัดการ การเปลี่ยนแปลง การสร้างทีม การติดต่อสื่อสาร การจัดการกับความขัดแย้ง การจูงใจในงาน และการสร้างความสอดคล้องในองค์การโดยสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งระดับของทักษะดังกล่าวจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารขององค์การนั้น

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการถ่ายโอนอำนาจ และสนับสนุนให้บุคคลสามารถกระทำการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ทำให้บุคคลสามารถแสดงศักยภาพภายในตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ เกิดการพัฒนาความสามารถและพัฒนาด้านการตัดสินใจ มีผลให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ มีความมั่นใจในตนเอง รู้สึกชีวิตมีคุณค่า มีขวัญและมีกำลังใจที่จะเผชิญปัญหา และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและจากแนวคิดเหล่านี้ ช่วยให้ผู้วิจัยเกิดความรู้และสามารถนำมาใช้เป็นความไวเชิงทฤษฎี ในการตั้งแนว

คำถามเพื่อการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและแบบเจาะลึกได้ ซึ่งคาดว่าจะช่วยให้ ผู้วิจัยสามารถตามความคิดของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างเท่าทัน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการอภิปรายเปรียบเทียบกับข้อมูลจริงว่ามีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร นำไปสู่ความเข้าใจการเสริมสร้างพลังอำนาจในมุมมองของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายและกระบวนการของการรับรู้

การรับรู้หมายถึง การแสดงออกถึง ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งอาจเป็นความนึกคิดที่เฉพาะเจาะจงเป็นแนวคิดหรือความประทับใจเป็นการแสดงออกถึงความสามารถของสมองที่จะแปลความหมายหรือความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุสิ่งของต่าง ๆ และการรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ นอกจากนี้คาร์ลสัน (Carlson, 1990, p. 175) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมและเป็นการแสดงออกถึงความสามารถของสมองที่จะแปลความหมายหรือความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของต่าง ๆ คล้ายกับที่คิง (King, 1981, pp. 23-24) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในเรื่องต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส การรับรู้เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล และเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคล ซึ่งการรับรู้จะมีความหมายต่อประสบการณ์ การเป็นตัวแทนของความจริง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น โดยมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ

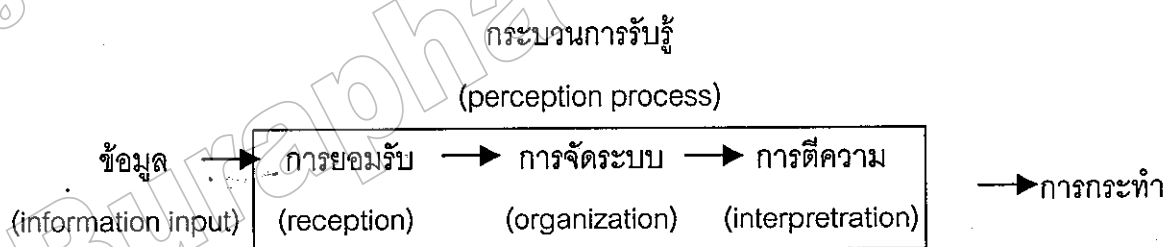
1. การรับรู้เป็นสากล (universal) มนุษย์ทุกคนสามารถรับรู้ต่อบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่เกิดจนตาย และเก็บไว้ในความทรงจำของแต่ละคน เมื่อเผชิญกับสิ่งเดิมอีกครั้ง มนุษย์ก็จะตั้งประสบการณ์ในอดีตมาช่วยพิจารณาและให้ความหมายต่อสิ่งนั้นเช่นเดียวกับที่ผ่านมา ซึ่งก็คือการรับรู้ของบุคคลนั่นเอง

2. การรับรู้เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถเลือกสิ่งที่จะรับรู้เอง (selective and subjective) ถึงแม้จะเป็นเหตุการณ์เดียวกัน แต่ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าแต่ละบุคคลจะรับรู้เหตุการณ์นั้นเหมือนกัน เนื่องจากบุคคลมีภูมิหลังและประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกัน และบุคคลก็เลือกรับรู้เฉพาะข้อมูลที่ต้องการและพอใจของตนเท่านั้น (Kast & Rosenzweig, 1985, p. 284)

3. การรับรู้เป็นสิ่งที่แสดงออกในภาวะปัจจุบัน (action oriented in the present) เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งที่มิอยู่ในสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา บุคคลจึงมีการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและทำให้เกิดการเรียนรู้ควบคู่ไปด้วยเสมอ

4. การรับรู้เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีเป้าหมาย (transaction) สามารถสังเกตการรับรู้ของบุคคล ได้จากการแสดงออกระหว่างที่มีการปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่มหรือหลาย ๆ คน จึงจะทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีการรับรู้สถานการณ์อย่างไร

จากความหมายและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวมา การรับรู้จึงเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่มีบุคคลใดที่มีการรับรู้ที่เหมือนกับบุคคลอื่นทุกประการ เพราะเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลหรือสิ่งเร้า ก็จะประมวลข้อมูลนั้นเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะบุคคล และมีพฤติกรรม การแสดงออกตามคุณค่าที่ตนเป็นผู้ตัดสิน ดังที่ เซอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn et al., 1982, pp. 409-410) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ไว้ว่า การที่บุคคลจะเลือกข้อมูลต่าง ๆ จากสิ่งเร้าเข้าสู่กระบวนการรับรู้เพียงบางอย่างที่ตรงกับความต้องการ ความเข้าใจและความพอใจเท่านั้น โดยผ่านประสาทสัมผัสของร่างกาย ข้อมูลที่ได้รับการยอมรับ (reception) จะถูกนำเข้าสู่ระบบความคิดเพื่อจัดระบบข้อมูล (organization) และทำให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการรับรู้มากขึ้น โดยตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดที่ซับซ้อน และสับสนทิ้งไป เพื่อนำเข้าสู่ขั้นตอนการตีความ (interpretation) หรือทำความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้ ความจำ ประสบการณ์เดิมในอดีตที่เกี่ยวกับข้อมูลนั้น มาผนวกกับประสบการณ์ใหม่ที่เข้ามา จนทำให้เกิดการจำได้ รู้ได้ว่าข้อมูลนั้นคืออะไร และมีความหมายอย่างไร ซึ่งบางครั้งประสบการณ์หรือความจำในอดีตเหล่านั้น อาจกลายเป็นข้อมูลหรือสิ่งเร้าภายในที่ย้อนกลับมาเป็นตัวกระตุ้นกระบวนการรับรู้ในปัจจุบัน และอนาคตของบุคคลนั้นได้ ซึ่งกระบวนการรับรู้ดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการรับรู้ของเซอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn et al., 1982, p. 409)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้นอกจากจะขึ้นอยู่กับข้อมูลและประสบการณ์เดิมซึ่งเป็นเงื่อนไขในกระบวนการรับรู้แล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทำให้การรับรู้ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน คือ (ประนอม สโรชมาน, 2524, หน้า 50-53)

1. ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล มีลักษณะที่ประกอบด้วย ความเข้มและขนาดของสิ่งเร้า (intensity & size) ความแตกต่าง (contrast) การซ้ำซ้ำ (repetition) และการเคลื่อนไหว

(movement) กล่าวคือ บุคคลจะรับรู้ได้ดีและรวดเร็ว ถ้าสิ่งเร้านั้นมีความเข้มมาก ขนาดของสิ่งเร้าใหญ่สะดุดตา โดยเฉพาะเป็นสิ่งใหม่ ๆ ที่เราไม่เคยพบ บุคคลจะใส่ใจและเกิดการรับรู้ หากพบว่ามีความผิดแผกแตกต่างของสิ่งเร้าเกิดขึ้น และสิ่งเร้านั้นเกิดขึ้นซ้ำ ๆ หรือมีการเคลื่อนไหว ก็จะทำให้บุคคลรับรู้ต่อสิ่งนั้นได้ดีและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น

2. ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (motivation) และการคาดหวัง (set of expectance) แรงจูงใจภายในตัวบุคคล จะชักนำทำให้เกิดความสนใจหรือใส่ใจและยังเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงความสนใจในเรื่องใด ๆ ที่จะยังคงอยู่ต่อไป ส่วนการคาดหวังหรือการคิดไว้ในใจ จะมีอิทธิพลต่อการตีความสิ่งเร้า และจัดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการรับรู้ของบุคคล เพราะเป็นสิ่งที่บอกทิศทางเกี่ยวกับประสบการณ์ในการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับสติปัญญา ความรู้ ความจำ ประสบการณ์เดิมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ทั้งสิ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออกของบุคคล เกิดจากกระบวนการทางความคิด และจิตใจของมนุษย์ โดยอาศัยประสบการณ์และความรู้เดิม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เป็นตัวช่วยในการตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับ และบุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามการรับรู้และความคิดที่ตนเลือก ตามประสบการณ์หรือความจำที่ผ่านมา กล่าวได้ว่าการรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติของบุคคล จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผู้ศึกษาการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพและหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลส่วนใหญ่พบว่าตนได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง (รัตนดา ลีอวานิช, 2539; จารุวรรณ ปัทมทอง, 2540; เกสิดดาว จันทศิริ, 2541) แต่ไม่สามารถบรรยายได้ว่า การได้รับผลดังกล่าวเป็นอย่างไร ตามปัจจัยที่เลือกศึกษาและมีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์การเสริมสร้างพลังอำนาจตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อกระตุ้นกระบวนการรับรู้ให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันในกลุ่มหัวหน้าหอผู้ป่วย จะได้ใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเข้าสู่กระบวนการรับรู้ใหม่ และเลือกที่จะปฏิบัติหรือกระทำการเสริมสร้างพลังอำนาจที่เหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การของตนต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา

การวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (phenomenology) เป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) แบบหนึ่ง ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีรากฐานทางปรัชญา (philosophy) ความเชื่อ

178309

610.733

% 292 1

0

เกี่ยวกับการศึกษาปรากฏการณ์ การให้ความหมาย จากสิ่งที่เกิดขึ้นหรือประสบการณ์ชีวิตที่ผ่าน มาตามสถานการณ์ที่เป็นจริง (Spiegelberg, 1965 cited in Streubert & Carpenter, 1995, p. 35) ตามการรับรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ และสะท้อนให้เห็นถึงบริบทของปรากฏ การณ์อย่างลึกซึ้ง แล้วนำมาอธิบายปรากฏการณ์อย่างตรงไปตรงมาด้วยความรู้สึกนึกคิดจาก ประสบการณ์ โดยไม่มีการคิดล่วงหน้า หรือถ้ามี ผู้ศึกษาจะต้องแยกออกจากสิ่งที่กำลังศึกษา (bracketing) (Spiegelberg, 1975; Schutz, 1970 อ้างถึงใน วันดี แสงเจริญ, 2543, หน้า 37) โดยใช้แนวคิดและให้ความสำคัญต่อความหมายกับการรับรู้ทั้งภายในและภายนอกของบุคคล ซึ่งการรับรู้ก็คือความคิดในทุก ๆ เรื่องของบุคคล เพราะบุคคลจะเป็นผู้รู้ความเป็นตัวเขาเอง มากที่สุด (Merleau-Ponty, 1956 cited in Streubert & Carpenter, 1995, p. 31)

ไฮเดกเกอร์ (Heidegger) ผู้พัฒนาแนวคิดการศึกษาทางปรากฏการณ์วิทยาต่อจาก ฮัสเซิล (Husserl) กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของบุคคลไว้หลายประการ ดังนี้ (Playger, 1994 อ้างถึงใน ประณีต ส่งวัฒนา, วิชาวิ คงอินทร์ และเพลินพิศ ฐานิวัฒนานนท์, 2543, หน้า 15-16)

1. บุคคลมีโลกของตนในสิ่งแวดล้อม (the person as having a world) หมายถึง บุคคลมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ติดตัวเขามาตั้งแต่กำเนิด ไม่สามารถแยกจากกันได้ สิ่งแวดล้อมในที่นี้หมายถึง ภาษา ภูมิหลัง หรือวัฒนธรรมที่สืบทอดและติดตัวบุคคลนั้นมาตั้งแต่ กำเนิด ไม่ใช่เป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนั้นการศึกษาถึงบุคคลจะต้องศึกษาให้เข้าใจใน บริบทที่เป็นสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นว่าเป็นอย่างไร
2. บุคคลเป็นผู้ให้คุณค่า และความสำคัญของการมีชีวิตอยู่ (the person as a being for whom things have significance and value) หมายถึง บุคคลให้คุณค่าหรือความหมายแต่ ละเรื่องไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ภาษาและภูมิหลังของแต่ละบุคคล ดังนั้นการทำความเข้าใจในการแสดงออกหรือความรู้สึกของบุคคล จึงต้องศึกษาบุคคลในบริบทของคน ๆ นั้น
3. บุคคลเป็นผู้ให้ความหมายต่อตนเอง (the person as self-interpreting) หมายถึง บุคคลให้ความหมายของประสบการณ์ตามความคิด ความรู้สึกของตนเอง ซึ่งแตกต่างจาก ความหมายของบุคคลอื่นหรือความจริงจากทฤษฎี
4. บุคคลเป็นหน่วยรวม (the person as embodies) นั่นคือ รวมการให้ความหมาย ความคาดหวัง ความรู้สึกนึกคิด นิสัย แบบแผนการดำเนินชีวิต ไว้ด้วยกันเป็นหนึ่งเดียว ไม่สามารถ แยกคนออกเป็นส่วน ๆ โดยเชื่อว่า คนประกอบด้วย กาย จิต สังคม และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่ง แวดล้อม ดังนั้นประสบการณ์ของบุคคลจึงเป็นประสบการณ์โดยรวม ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ของทุกสิ่งในตัวบุคคลคนนั้น

5. บุคคลมีมิติของเวลา (the person in time) ประสบการณ์ชีวิตของบุคคลจะเป็นอยู่ตามมิติของเวลา โดยความคิดในปัจจุบันของบุคคลจะได้รับอิทธิพลมาจากอดีต และส่งผลถึงอนาคตได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลตระหนักและให้ความสนใจ

สิ่งแวดล้อม (world) เป็นกลุ่มของความสัมพันธ์ที่บุคคลมีประสบการณ์อยู่ในปัจจุบัน รวมถึง ภูมิหลัง อายุ การศึกษา ภาษา วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม ซึ่งซึมซับอยู่ในตัวบุคคลที่เรียนรู้มาตั้งแต่เกิด และเชื่อว่าบุคคลไม่สามารถแยกจากสิ่งแวดล้อมได้

การเชื่อมโยงประสบการณ์ (hermeneutic circle) เป็นการเชื่อมโยงประสบการณ์ในอดีตที่บุคคลเคยได้รับหรือเข้าใจมาก่อน เข้ากับประสบการณ์ครั้งใหม่ เพื่อที่จะรับรู้และให้ความหมายกับประสบการณ์ครั้งใหม่เป็นลูกโซ่ นั่นคือ บุคคลเข้าใจบางสิ่งบางอย่างได้ โดยการเปรียบเทียบกับอีกสิ่งหนึ่งที่บุคคลนั้นรู้จักหรือเคยมีประสบการณ์มาก่อน

การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา เป็นวิธีการที่จะพยายามค้นหาความหมายของประสบการณ์ที่เป็นประสบการณ์ชีวิตของมนุษย์ ผู้ให้ข้อมูลจะถูกถามให้อธิบายประสบการณ์ออกมา นักวิจัยก็นำข้อมูลที่ได้อามาให้ความหมายภายใต้คำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งไม่ต้องการทำนายหรือการพิสูจน์ตามการศึกษาเชิงปริมาณ (Parse, Coyne, & Smith, 1985, pp. 5, 15) และยังมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาอื่นๆ อีก ดังนี้

1. การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยามีจุดเน้นที่การปรากฏของปรากฏการณ์ตามคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูล
2. การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาให้ความสำคัญกับองค์รวม
3. การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาเป็นการค้นหาความหมายหรือการทำความเข้าใจประสบการณ์แนวคิด การตัดสินใจ และความเข้าใจของบุคคล ผ่านกระบวนการหยั่งรู้ (intuition) และการสะท้อนคิดพิจารณา (reflection) อย่างมีสติ (consciousness)
4. การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยามีความมุ่งมั่นที่จะอธิบายประสบการณ์ซึ่งต้องบรรยายให้ตรงกับความเป็นจริงของสิ่งที่เกิดขึ้นมากที่สุด และควรอธิบายอย่างตรงไปตรงมาด้วยคำพูดของผู้ให้ข้อมูล ว่าเกิดอะไรขึ้น ซึ่งคำพูดเหล่านั้นจะแสดงให้เห็นถึงมโนภาพความรู้สึกทั้งในทางที่ดี และไม่ดีตามความเป็นจริง ไม่ใช่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามความคิดเห็นของผู้ศึกษา

5. ในการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา ผู้ศึกษาต้องมีการใช้คำถามที่เหมาะสมเพื่อค้นหาความหมายของประสบการณ์ และมีการใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง จากความทรงจำ ประวัติในอดีต บันทึกร่างกาย ฯลฯ รวมทั้งสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันและกำลังดำเนินไปถึงอนาคต

6. การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา สามารถนำข้อมูลจากคำบอกเล่า (subjective data) และข้อมูลที่ได้จากการวัดและสังเกต (objective data) มาใช้ร่วมกันเพื่อยืนยันซึ่งกันและกัน

7. การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาเป็นการศึกษาค้นคว้าปรากฏการณ์ในทุก ๆ ประเด็น (all point) การรับรู้ของบุคคลในทุก ๆ ประเด็นจะมีความหมายและมีคุณค่า

8. ผลการศึกษาที่ได้เกิดจากการคิด การหยั่งรู้ การสะท้อนคิดพิจารณา และการตัดสินใจ เลือกข้อมูลภายใต้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องทำตามหลักการทางวิทยาศาสตร์

9. การศึกษาจะผ่านกระบวนการมองเห็น (seeing) สะท้อนคิดพิจารณา (reflection) จนเกิดความรู้ ความเข้าใจปรากฏการณ์ทั้งในระดับต้นและลึก (knowing)

บทบาทของนักวิจัย (role of researcher)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ นักวิจัยเป็นเสมือนเครื่องมือการวิจัย เนื่องจากเป็นผู้ที่สะท้อนและอธิบายประสบการณ์จากปรากฏการณ์และข้อมูลต่าง ๆ ออกมา รีนฮาร์ซ (Reinharz, 1983 cited in Streubert & Carpenter, 1995, pp. 41-42) ได้เสนอการเปลี่ยนประสบการณ์ที่พบเป็นภาษาเขียนให้ผู้อื่นได้เข้าใจไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. เปลี่ยนประสบการณ์หรือสิ่งที่พบเห็นมาเป็นภาษาตามคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูล โดยการพูดคุยกันและเสริมสร้างโอกาสที่จะให้มีการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างกัน
2. เปลี่ยนสิ่งที่เห็นและได้ยิน แล้วทำความเข้าใจในประสบการณ์เดิม ตั้งแต่คนที่ไม่มีประสบการณ์ และอะไรที่ทำให้คนอื่น ๆ มีประสบการณ์ โดยตัวนักวิจัยจะต้องมีความไว้วางใจผู้ร่วมวิจัย (the data participants) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาประสบการณ์เหล่านั้น นักวิจัยเชิงคุณภาพมักจะต้องเข้าใจในประสบการณ์ร่วมกันของผู้ร่วมวิจัย
3. เปลี่ยนความเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์ ไปตามลำดับขั้นของแนวความคิด ที่เป็นแก่นสำคัญของประสบการณ์เดิม
4. เปลี่ยนสาระสำคัญ แล้วนำมาเขียนเป็นข้อความ ซึ่งข้อมูลบางส่วนอาจสูญหายหรือยังคงอยู่ ดังนั้น จึงควรมีการทบทวนจากผู้ร่วมวิจัย (participant) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องไม่มีสิ่งใดที่เพิ่มเข้ามาหรือขาดหายไป
5. เปลี่ยนข้อมูลมาเขียนเป็นรายงาน โดยทำให้ชัดเจนทุกขั้นตอน ในการเขียนมีการอ้างอิงจากการพรรณาประสบการณ์อย่างครอบคลุมและละเอียด ข้อมูลที่มีคุณค่าไม่ผิดเพี้ยนหรือสูญหาย

ในการแปลความหมายทั้ง 5 ขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยต้องยินยอมให้ผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในการแปลความด้วย มีความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจน สร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลายมากที่สุด เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะต้องยอมรับในลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ทั้งการพูด เพศ อายุ และลักษณะนิสัย ซึ่งจะมีผลต่อการเก็บข้อมูล ทำให้นักวิจัยจำเป็นต้องเลือกตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเป็นแบบจำเพาะเจาะจง

ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา เป็นวิธีการที่มีการแสวงหาข้อมูลอย่างเป็นระบบอาศัยการวิพากษ์วิจารณ์อย่างเข้มข้น ซึ่งมีการศึกษาหลายวิธี เช่น วิธีการของโคไลซี (Colaizzi, 1978; VanKaam, 1959; Giorgi, 1985; Paterson & Zderad, 1976; VanManem, 1984; Streubert, 1991 cited in Streubert & Carpenter, 1995, pp. 36, 38-39) ในแต่ละวิธีที่กล่าวถึงจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่ทุกวิธีก็มุ่งที่จะสร้างคำอธิบายจากข้อมูลที่ได้มา ในการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้วิธีการของโคไลซี ซึ่งกล่าวถึงในบทที่ 3 ต่อไป

จะเห็นได้ว่าการวิจัยเชิงปรากฏการณ์นี้ให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ของบุคคลเป็นผู้ให้ความหมายต่อปรากฏการณ์ตามความคิดความรู้สึกของตนเอง จึงเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับการวิจัยนี้ ที่ต้องการศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารงาน ตามประสบการณ์ชีวิตของหัวหน้าหอผู้ป่วยในบริบทของโรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อค้นหาสาระสำคัญ (essences) ของปรากฏการณ์ตามธรรมชาติในทุก ๆ ประเด็นที่เกิดขึ้นจริง

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน เป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อนหลากหลายมุมมอง ขึ้นอยู่กับบริบทของเวลา สถานที่ ตลอดจนจุดประสงค์ของผู้นำแนวคิดไปใช้ แม้จะมีการศึกษามากมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ มักเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยเลือกศึกษาเฉพาะตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ ข้อมูลที่ได้อาจมีข้อจำกัดของคำตอบที่ได้รับ ขาดความยืดหยุ่น และความลึกซึ้งในบางประเด็นเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นอย่างไรมากกว่าที่ปรากฏ ซึ่งตรงกับแนวคิดในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยวิธีวิจัยเชิงปรากฏการณ์ (phenomenological study) ที่ให้ความสำคัญและนำมาซึ่งคำตอบเหล่านั้น แต่ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยวิธีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะใช้แนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล