

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องสามารถนำเสนอได้ดังนี้

1. ความสุขในการทำงาน

1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1.2 การประเมินความสุขในการทำงาน

1.3 การส่งเสริมความสุขในการทำงานของพยาบาล

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาล

3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความสุขในการทำงาน

4. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

4.1 แนวคิดและทฤษฎีการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

4.2 การเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน คือผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบแทนจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง และมีความพอใจที่อยากจะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในด้านบวก มีความสนุกที่จะทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีความสุข มีความพอใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมทำให้เกิดความผูกพันกับงานและองค์กร การทำงานก็就会有ความมุ่งมั่น ตั้งใจและทุ่มเท ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เกิดเป็นองค์การที่มีคุณภาพ (นันทิวิทย์ โยธา, 2545) พวงเพ็ญ ชูณหปราชญ์ (2549) กล่าวว่าความสุข คือ การมีอิสระ การมีความรู้และการมีคุณความดี ความสุขในการทำงานจะเกิดขึ้น ได้ต้องขึ้นกับตัวบุคคลและองค์การมีส่วนร่วมให้การส่งเสริมสนับสนุน

ความสุขของบุคลากรจะนำมาซึ่งผลผลิตขององค์กรที่มีคุณภาพและเป็นการสร้างสังคมที่ดี

ความสุขในการทำงาน (Happiness at work) ตามแนวคิดของ Manion (2003) คือผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันกันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน ความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ทางบวก เกิดความสนุกสนาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ดี เกิดความรักในงาน และมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรสูง ซึ่งองค์ประกอบหรือปัจจัยของความสุขมี 4 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันของบุคลากรในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีโอกาสรับรู้ถึงความรู้สึกซึ่งกันและกัน สร้างความผูกพัน ก่อให้เกิดมิตรภาพในการปฏิบัติงาน เกิดความสุขในการทำงาน

2. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของตนเกี่ยวกับการทำงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับการคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน

3. ความรักในงาน (Love of the work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกในการปฏิบัติงาน มีความภูมิใจและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน

4. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ว่าคุณค่าได้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด และประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่า

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ดังกล่าว Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำและเกิดความสุขในงานตามมา

Lyubomirsky (2001) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ แรงจูงใจ แนวคิดเชิงบวกและแนวคิดเชิงจริยธรรม และอธิบายว่าความสุขให้ผลลัพธ์ที่ดีหลายประการ เช่น สุขภาพดี มีความอ่อนเยาว์ มีอารมณ์ดี เกิดการตัดสินใจที่ดี และสังคมเข้มแข็ง

ความสุขตามแนวคิดของ Diener (2003) ได้อธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต เช่น ความพึงพอใจในงานตลอดจน ประสบการณ์ในชีวิต หรือการกระทำเหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกสูง และอารมณ์ ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจ ในชีวิต นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน คือ

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจสมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว
2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำประสบความสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม
3. อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์หรืรษา สนุกกับการทำงานยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานได้เสมอขณะทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ
4. อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน เช่น ความคับข้องใจ ความเบื่อหน่าย ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Diener and Oishi (2004) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การประเมินความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งประเมินจากภาวะอารมณ์ ความรู้สึกทั้งด้านบวก และด้านลบ

Warr (1990) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความรื่นรมย์ในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

ฟาริดา อิบราฮิม (2544) กล่าวว่า สุขภาพจิตที่แข็งแกร่งของพยาบาลอาจช่วยให้พยาบาลหลีกเลี่ยงความเครียดได้ และมีความสุขพร้อมที่จะทำงาน เกิดการสร้างสรรคงาน ได้มากขึ้น การพัฒนาความสุขด้วยวิธีแก้ปัญญา ใช้ปัญญากำกับความสุขและความภูมิใจตนเองได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด พร้อมชื่นชมในคุณงามความดีของตนเอง อยู่ในโลกด้วยความหวัง และมีความสุขเพียงพอ แสวงหาความสุขจากกำไรชีวิตที่เกิดมามีอาชีพพยาบาล ความจริงใจต่อคน และงานซึ่งเกิดจากใจที่สุขเท่านั้นจึงจะช่วยให้พยาบาลมีความสำเร็จในงานอย่างแท้จริง

จงจิตต์ เลิศวิบูลย์มงคล (2546) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองพึงพอใจ และศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้น ส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดี บนพื้นฐานทางเหตุผลและศีลธรรม

พนิดา คชะ (2551) ให้ความหมายของ ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ถึงความรู้สึกในอารมณ์ทางบวก อันเนื่องมาจากผลการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

อภิชาติ ภูพานิช (2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ตนทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน

พรพนา พัวรักษา (2554) ให้ความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล รวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบจากการใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน รวมถึงรู้สึกพอใจในงานที่รับผิดชอบและสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน รู้สึกตนเองมีคุณค่า สนุกกับงานที่ทำ พยายามที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เป็นความรู้สึกชื่นชอบเป็นสุขกับงานที่ทำ

จากแนวคิดต่าง ๆ สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความรู้สึกในการทำงานในทางบวก เนื่องมาจากผลการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน และมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การประเมินความสุขในการทำงาน

ความสุขเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและต้องรู้จักวิธีการจัดการ การประเมินความสุขนอกจากจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกแล้ว ยังสามารถวัดได้จากแบบประเมินความสุข ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับวัดความสุข ที่สามารถประเมินความสุขได้วิธีหนึ่ง

จากการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานซึ่งพบว่าได้มีผู้ศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ไว้หลายท่าน ทั้งนี้การประเมินความสุขในการทำงานนั้น มีผู้ที่ศึกษาวิจัยได้ใช้แนวคิดทั้งของ Diener (2003) และ Manion (2003) เช่น พรรรณิภา สืบสุข (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโดยประเมินความสุขในการทำงานจากแนวคิดความสุขในการทำงานของ Manion (2003) และ ถักขมิ สุตติ (2550) ได้ประเมินความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโดยประเมินความสุขในการทำงานจากแนวคิดความสุขในการทำงานของ Manion (2003) ซึ่งได้มีการประเมินความสุขในการทำงานจากองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ คือ การติดต่อสัมพันธ์ การรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ และ Diener (2003) มีการประเมินความสุขในการทำงานจากความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพมีการทำงานเป็นทีม มีการประสานงาน ร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และงานการพยาบาลเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบชีวิตผู้ป่วย พยาบาลเป็นผู้ที่มีความรู้ ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีความรักในงาน เกิดความภาคภูมิใจเมื่อทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ของ Manion (2003) ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบทของพยาบาลวิชาชีพ มาเป็นกรอบแนวคิดในการปรับปรุงแบบประเมินความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยนำมาปรับปรุงให้เป็นไปตามบริบทของโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การส่งเสริมความสุขในการทำงานของพยาบาล

ลดาวัลย์ รวมเมฆ (2544) กล่าวว่า ผู้บริหารการพยาบาลต้องส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ ที่ให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และทำงานอย่างมีความสุข สภาพการทำงานของวิชาชีพพยาบาลที่จะสามารถทำให้พยาบาลทำงานอย่างมีความสุข คือ

1. กำหนดธรรมชาติของงาน และความสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความสบายใจ เห็นความท้าทาย และความรู้สึกรักในการพัฒนาของงาน
2. สร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้เกิดการพัฒนานในวิชาชีพ และบุคคล
3. พัฒนาความสามารถในงานให้ได้ผลผลิตที่สูง ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และรักษาไว้ซึ่งคุณภาพการดูแล
4. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในหน่วยงาน และระบบบริการสุขภาพ
5. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปฏิบัติงานร่วมกันในกิจกรรมขององค์กร
6. อุทิศตนให้กับองค์การสุขภาพ และโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ
7. มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆของกลุ่มการพยาบาลและทีมการพยาบาล
8. มีการผ่อนคลาย และลดความขัดแย้งจากงานพยาบาล

9. มีความรู้สึกพอใจ กับงานในความรับผิดชอบ การนิเทศงานของผู้บริหาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรทุกฝ่าย

10. พอใจในภาพลักษณ์ขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆที่เสริมสร้างความพอใจ

Canfield and Miller (1996 อ้างถึงใน พรณิภา สืบสุข, 2548) กล่าวว่า การทำงานให้มีความสุข บุคคลต้องเคารพและศรัทธางานที่ทำ และได้เสนอวิธีการส่งเสริมที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยวิธีการกลุ่ม ดังนี้

1. จัดตั้งการรวมกลุ่มขึ้น มีความสัมพันธ์กัน ให้ความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
2. ใช้ทักษะการติดต่อกับผู้ร่วมงาน ตั้งเป้าหมายในการดำเนินงานให้ไปให้ถึงเป้าหมายของความสุขที่ตั้งไว้
3. องค์กร กลุ่ม สร้างแรงจูงใจให้เกิดในการทำงาน
4. จัดสภาพแวดล้อมให้เป็นบรรยากาศที่เป็นสุข ผู้ทำงานมีความอิสระในการจัดสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

สุกาญดา มีฝึก (2549) กล่าวว่า การที่บุคคลจะทำงานให้มีความสุขได้นั้น ก่อนอื่นต้องพิจารณาตนเองก่อนว่ารักงานที่ทำหรือไม่ ทำแล้วมีความสุขหรือไม่ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถตนเองมากน้อยเพียงใด และสุขภาพ ก็มีผลสำคัญในการทำงานเช่นกัน โดยมีหลักการที่ส่งเสริมให้มีความสุขในงาน ดังนี้

1. รักในงาน ต้องมีความรู้ หรือเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ สนใจ ขยัน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ผลงาน ทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และได้ผลงานที่พอใจ
2. ความซื่อสัตย์ เป็นลักษณะที่สำคัญในอาชีพ บุคคลต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น รักษาความลับ ผลประโยชน์ ทรัพย์สินต่าง ๆ ของส่วนรวม ความซื่อสัตย์ในการทำงานจะส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น
3. ความสามัคคี ต้องมีความพร้อมเพรียง ประองคองกัน มีการร่วมมือกันทำงานให้สำเร็จลุล่วง ในการทำงานต้องมีความจริงใจต่อกัน มองคนอื่นในแง่ดี รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. มีความเสียสละ ต้องละความเห็นแก่ตัว แบ่งปันให้ผู้อื่นด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ และสติปัญญา รวมทั้งละทิ้งอารมณ์ร้าย ๆ ในตนเอง มีจิตใจกว้างขวาง เสียสละ ไม่หวังผลตอบแทน
5. ความมีระเบียบวินัย ประพฤติตนให้ถูกต้อง เหมาะสม ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มีศีลธรรม รู้จักควบคุมตนเองให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและขนบธรรมเนียม

ประเพณี

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่ศึกษาสรุปได้ว่า การส่งเสริมความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น บุคคลต้องมีความรักในงานที่ทำ มีความรู้สึทางบวกต่อวิชาชีพ มีความเสียสละ ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อผู้ร่วมงาน อีกทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานซึ่งทำให้เกิดความภูมิใจในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Manion (2003) พบว่าเกิดจากปัจจัยที่อยู่ในตัวบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และ Manion (2003) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน เป็นบุคลากรทางสุขภาพ พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและภาวะผู้นำ

Lu et al. (1997) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในชีวิต ประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคคล (Personal factor) และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment factor) ปัจจัยด้านบุคคล คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่อยู่รอบๆตัวบุคคล ทั้งทางกายภาพ สังคม และจิตใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานนั้นเกิดจากแรงขับเคลื่อนซึ่งเกิดขึ้นกับตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมภายนอก

พรณิภา สืบสุข (2548) ได้ศึกษาและสรุปปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังนี้

1. งานที่ทำท้าทายความสามารถ ลักษณะงานที่น่าสนใจทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้
2. บรรยากาศในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เป็นบรรยากาศของความร่วมกันปฏิบัติงานตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่แออัด ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึอยากทำงาน
3. สัมพันธภาพที่ดี ช่วยทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงานนำมาซึ่งความสุขในการทำงาน
4. การมีส่วนร่วมในงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและปฏิบัติการกิจกรรมร่วมกันในกิจกรรมขององค์กร ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่าในงาน เกิดความรู้สึสนุกสนาน ตั้งใจ มุ่งมั่นอยากที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1. งานที่น่าพอใจ บุคคลที่ทำงานด้วยใจรักและมีความพึงพอใจในงานย่อมมีโอกาสสูงที่จะทำงานได้ดี ไม่เบื่องานแม้มีอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย สนุกกับการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้
2. งานที่ท้าทายความสามารถ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูงแต่ไม่ค่อยท้าทายความสามารถ มีลักษณะซ้ำซากจำเจ เมื่อทำงานนาน ๆ ขึ้นมักทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ท้าทายความสามารถและเกิดจากการพัฒนาตนเองซึ่งเหตุผลปัญญาและอารมณ์ ทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้
3. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูงแต่ก็ไม่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เช่น งานที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรม งานที่ทำอยู่บนเหตุผลเชิงศีลธรรม ทำให้บุคคลมีความสุข
4. งานที่มีคุณค่า การมองเห็นคุณค่าในงานทำให้บุคคลมีความสุขและสร้างสรรค์สิ่งดีงามในสังคม
5. มีโอกาสก้าวหน้าในงาน งานที่มีโอกาสก้าวหน้าทำให้เกิดแรงจูงใจ พึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน
6. มีผลตอบแทนคุ้มค่า ผลตอบแทนที่คุ้มค่าและยุติธรรม นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับการสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้โดยใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องแสดงถึงสถานภาพและทำให้เกิดความสมหวังในชีวิต
7. มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความสุขในการทำงานเพื่อวิถีชีวิตในเชิงบวก เนื่องจากการบำรุงขวัญเป็นกำลังใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจโดยตนเอง ได้ทำงานตามหน้าที่ที่พึงปฏิบัติและรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคม
8. มีสัมพันธภาพที่ดี การมีสัมพันธภาพที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพงาน การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพเชิงสร้างสรรค์เกิดจากการมีสัมพันธภาพที่ดี นำมาซึ่งความสุข ความสำเร็จในการทำงาน
9. มีคุณภาพชีวิตงานคุณภาพชีวิตงานที่ดีของบุคลากร ช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดีส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจหรือผลผลิตที่มีคุณภาพตลอดจนความผูกพันต่อองค์กร สร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพส่งเสริมการคงอยู่ของบุคลากรได้

10. งานที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มนุษย์ทุกคนทำงานเพื่อปรารถนาความสำเร็จและความผาสุกในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตนเองเพื่อความเข้าใจ โดยเฉพาะงานที่ทำทนายและใช้ความรู้ปัญญาเพื่อความสำเร็จในงานและชีวิต เกิดความสบายใจเมื่องานสำเร็จตามความประสงค์

Gavin and Mason (2004) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นผลจากความรูสึกภายในของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรูสึกทางบวก ที่ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจในประสาทสัมผัส การได้รับเกียรติยศ หรือการได้รับเงินค่าตอบแทนเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยต่าง ๆ ที่สรุปได้ 3 ประการ คือ

1. ความมีอิสระ ความสุขส่วนใหญ่ เกิดจากการที่คนเราสามารถที่จะเลือกคิด และกระทำได้อย่างอิสระในสิ่งที่ตนต้องการ มีอำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระ ทำให้มีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตนเองได้

2. ความรู้ ความสุขเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความสามารถในการใช้เหตุผล ถ้าองค์กรใดมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสาร มีความรู้และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการฝึกอบรมให้มีความรู้ ก็จะส่งผลให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ที่จะเกิดความสุขในการทำงาน

3. ความดี การมีคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรในองค์กร และการใช้สติปัญญาในการตัดสินใจภายใต้กรอบคุณธรรมควบคู่กับการมีความรับผิดชอบ และการกระทำที่มีคุณธรรม ก็จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ทำให้ลดภาวะทางลบที่เกิดจากความเครียดในการทำงานลงได้

Foren (2004) ศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ป่วย พบว่าพยาบาลที่มีวิธีการปฏิบัติงานที่เกิดความสนุก ความสุขในการทำงาน คือ การสร้างความรู้สึที่ดีต่องาน การนำปัญหาของผู้ป่วยมาร่วมวางแผนแก้ปัญหา ลดความวิตกกังวลของผู้ป่วย เป็นงานที่ทำทนาย ทำให้พยาบาลและผู้ป่วยเกิดความสุขร่วมกัน พยาบาลรับรู้ลักษณะงานที่มีการช่วยเหลือกัน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในงาน

Dierendonk (2005) ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน พบว่าลักษณะงานเป็นส่วนประกอบของความสุขในการทำงาน และลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ งานที่อิสระ งานที่ทำทนาย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง

Robert (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความสุขในการทำงาน พบว่า เงินไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน แต่พบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพในระหว่างบุคคลอื่นที่ทำงาน

สมิต สัจฉกร (2549) กล่าวว่า การสร้างความสุขในการทำงาน สามารถทำได้ตามสภาวะการณ์ดังนี้

1. ลักษณะงาน ถ้าคนได้ทำงานที่ตนเองรักและชอบ ก็จะมีความสุข แต่ถ้าหากไม่สามารถเลือกงานได้ จะต้องปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ แสวงหาวิธีการที่จะทำให้รักและพอใจกับงานที่ทำ และอาจนำงานที่เรารักหรือชอบมาเป็นงานอดิเรก
2. การได้ทำงานที่ทำให้ความสามารถทำให้คนมีความสุข เพื่อให้ได้การยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ยาก ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ถ้าทำงานนั้นสำเร็จก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความเชื่อมั่นและมีความสุขที่ได้รับเกียรติและได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น
3. การได้ทำงานที่แต่ละคนมีใจรักและอยากทำ ถือว่าเป็นงานที่สนุก สร้างความพอใจสูงสุด เพราะได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีผลทำให้เกิดความชอบ มีความพยายาม และทุ่มเทให้กับงานอย่างจริงจัง

นอกจากนี้ผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน และได้ผลสรุปได้ดังนี้

นภัชชล รอดเที่ยง (2550) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ($p\text{-value} < 0.01$) ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งทางบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ลักษณะมี สุตดี (2550) พบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และ รัชณี หาญสมสกุล (2550) พบว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรพยาบาลประจำสถานพยาบาล สังกัดกรมราชทัณฑ์ นอกจากนี้ พนิดา คะชา (2551) พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง และบรรยากาศองค์การความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ที่ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความสุขในการทำงานนั้น คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยในตัวบุคคล เช่น ร่างกาย สติปัญญา จิตวิญญาณ และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ และสามารถเรียนรู้เพิ่มเติม หรือฝึกฝนได้ เช่น การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคคลมีการศึกษาหา

ความรู้เพิ่มเติม โดยการฝึกอบรม หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์การที่มีการส่งเสริมให้มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือที่เพียงพอ สถานที่ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งการส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่มีการเกื้อกูลกัน มีความเอื้อเฟื้อต่อกัน มีสัมพันธภาพที่ดีในการติดต่อสื่อสาร และประสานงานกัน ทำให้ทุกคนในองค์การเกิดความสุขในการทำงาน มีผลให้องค์การประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้ามากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความสุขในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลหรือบุคคลในองค์การ มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรคทำงาน ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วนั้น ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ดังนั้นองค์การสุขภาพ ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทางการพยาบาลให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข รู้สึกอยากเกิดการเรียนรู้ และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การและพัฒนาวิชาชีพ ให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น อันจะเกิดผลดีต่อผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

เนื่องจากงานให้บริการพยาบาลเป็นงานที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง มีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคได้ง่าย และงานมีผลกระทบต่อความเป็นความตายของบุคคล ระยะเวลาและช่วงเวลาในการพักผ่อนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีผลเสียต่อสุขภาพอย่างมาก ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (มยุรี วรรณอง, 2549) และเมื่อพยาบาลมีความพึงพอใจในงานก็จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน มีความปรารถนาและรักในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jones (1949 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ้องคณา, 2549) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบปัจเจกบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง ภูมิอากาศ พื้นที่ ภูมิประเทศ และอุณหภูมิ เป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิต เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ในอันดับแรก ๆ
2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่ล้อมรอบบุคคล โดยทั่วไป และมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น อาจมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้
3. สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural environment) มีความสำคัญมากที่สุด เพราะได้รวมถึงสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่น เครื่องมือ ที่อยู่อาศัย กฎหมาย เครื่องจักร ความเชื่อ ประเพณี และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น
4. สภาพแวดล้อมย่อย (Segmented environment) ได้แก่ สภาพสังคมชนบท สภาพสังคมเมือง

Moos (1986) ได้สรุปแนวคิดในการศึกษาสภาพแวดล้อม ว่าหมายถึงการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ในงาน โดยได้แบ่งมิติในการศึกษาสภาพแวดล้อมเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติสัมพันธ์ภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง

Robbin (1998) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ จะมีผลต่อลักษณะโครงสร้างขององค์กรและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร

Invancevich (2001) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่องานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับความสามารถที่มอยู่ด้วยความเหมาะสมและถูกต้องทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีเนื่องจากงานที่ทำนั้นเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้

Heath et al. (2004) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า เป็นการมีส่วนร่วมกันของบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งเป็นแนวทางส่งเสริมเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

The American Association of Critical Nurses (AACN, 2005) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลให้องค์กรเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น

Pearcell (2007) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า เป็นปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อความศรัทธา คุณค่า ทัศนคติ และการดำเนินชีวิตของบุคลากรในองค์กร

กัลยารัตน์ อึ้งคณา (2549) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ล้อมรอบตัวบุคคลหรือกลุ่มคน ได้แก่สภาพแวดล้อมทางกายภาพทางสังคม หรือวัฒนธรรม หรืออาจเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคมหรือจิตใจ ซึ่งต่างก็มี

อิทธิพลต่อพฤติกรรมและความคิดของบุคคล

เมธินี นิจุพิทักษ์ (2550) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพ และสังคมที่อยู่รอบ ๆ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

วรพร ช่างยา (2551) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อตัวผู้ปฏิบัติ และเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร

จากการที่ได้มีผู้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไว้หลากหลาย ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติเป็นลักษณะงานที่ช่วยกันส่งเสริม เอื้ออำนวยการทำงานด้วยความไว้วางใจ ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีการเรียนรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ทำให้เกิดความรู้สึกอยากที่จะทำงาน

องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2549) ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (Physical condition of work) คือสิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ทำงานเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิต และมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบห้องทำงาน สภาพห้องทำงาน โต๊ะทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อากาศ อุณหภูมิ ความชื้น ระดับเสียง การมองเห็น กลิ่น และมลพิษ

2. สภาพแวดล้อมด้านเวลาการทำงาน (Temporal condition of work) เป็นสิ่งกดดันและมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ เวลาการทำงานที่กำหนดตายตัว และลักษณะเวลาทำงานที่ยืดหยุ่นได้

3. สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน (Psychological condition of work) เป็นสภาพแวดล้อมของทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นได้จากลักษณะงาน ลักษณะสังคม เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งวัฒนธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความเบื่อหน่าย ซึ่งอาจเกิดจากงานที่ต้องทำซ้ำซาก ใช้ทักษะเดียวทำงานตลอดเวลา และความเหนื่อยล้าทั้งทางกายและทางใจ

Moos (1986) ได้สรุปแนวคิดในการวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กรสุขภาพไว้เป็น 3 มิติ คือ

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship dimensions) หมายถึงการรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วม และมีความผูกพันของพยาบาลประจำการต่องาน ความเป็นมิตรและการ

สนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการที่หน่วยงานให้การสนับสนุนพยาบาลประจำการและกระตุ้นให้พยาบาลประจำการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มิติดังนี้ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) หมายถึง การที่พยาบาลรับรู้ว่าคุณภาพและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน และมีความผูกพันในงาน

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer cohesion) หมายถึง การรับรู้ถึงบรรยากาศความเป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพให้การสนับสนุนในด้านการยกย่องชมเชย และให้กำลังใจ และกระตุ้นให้แรงสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal growth dimensions) หมายถึง การรับรู้ในความก้าวหน้า และการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงาน มิติดังนี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพส่งเสริมสนับสนุนให้ตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะในการพัฒนางานให้ดีขึ้น

2.2 ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน (Task orientation) หมายถึง การรับรู้ในการตระหนักและให้ความสำคัญถึงความสำเร็จของงานของบุคลากร โดยยึดหลักการวางแผนที่ดีมีประสิทธิภาพ และดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้

2.3 ด้านความกดดันในการทำงาน (Work pressure) หมายถึง การรับรู้ในการมีสภาพการทำงานที่เร่งรีบ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System maintenance and change dimensions) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพของงานมีความโปร่งใส ชัดเจน ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน

3.1 ด้านความชัดเจนของงาน (Clarity) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพชัดเจนในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยหน่วยงานมีการประกาศหรือแจ้งให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหาร และมีการสื่อสารอย่างชัดเจน

3.2 ด้านการควบคุมงาน (Control) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพมีกฎเกณฑ์หลักการหรือแนวทางในการควบคุม หรือตรวจสอบการปฏิบัติงาน ภายใต้การควบคุมของผู้บริหาร

3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน (Innovation) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพมีการส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเน้นที่วิธีการแปลกใหม่ มีความ

หลากหลาย มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical comfort) หมายถึง การที่หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและเอื้ออำนวยในการทำงาน ให้ได้รับความสะดวกสบาย ไม่ตึงเครียดจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

Heath et al. (2004) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาล เพื่อช่วยให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ว่ามี 3 ด้าน ดังนี้

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีสามารถทำให้เป็นที่ยอมรับต่อผู้อื่นและสื่อความหมายเข้าใจกัน โดยมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร และเป็นการติดต่อสื่อสารในแนวเดียวกัน สื่อสารด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีประสานงานและร่วมกันทำงานเป็นทีม มีการแก้ไขปัญหาด้วยการชี้แจงหรือหาทางสงบยุติโดยเร็ว และอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การส่งเสริมการตัดสินใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานซึ่งทำให้เกิดคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน มีการกระตุ้นความคิดกล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้วยคุณภาพ เรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

3. การร่วมมือสร้างความสัมพันธ์ โดยการทำงานเป็นทีมซึ่งจะส่งผลไปในทางบวก คือ การเคารพซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันโดยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน มีความเชื่อถือกัน มีความสามัคคี มีความเอื้ออาทร มีความผูกพัน มีน้ำใจ และมีความสามารถในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Heath et al. (2004) มาใช้ในการศึกษาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคตะวันออก เนื่องจากมีแนวคิดที่ครอบคลุมเหมาะสมกับการศึกษาในบุคลากรพยาบาลครั้งนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาล

McKim (2003) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรพยาบาล ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ด้วยดี

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นลักษณะหรือสิ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกปลอดภัย และมั่นใจในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานที่เป็นสัดส่วน มีระเบียบ ถ้าจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดอันตราย ภาวะเสี่ยงต่อการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีความชัดเจน มีมาตรฐาน มีรูปแบบและแนวทางในการสื่อสารที่ชัดเจน มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลและสหสาขาวิชาชีพ รวมทั้งการทำงานเป็นทีม

3. สภาพแวดล้อมทางจิตใจ โดยการยอมรับความสามารถ ให้การสนับสนุนส่งเสริมช่วยเหลือ การเคารพซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์ และมีอิสระในการคิดและปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ

Choi, Bankken, Larson, Du, and Stone (2004) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลว่า ได้แก่ ทักษะในวิชาชีพ การจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเพียงพอ การบริหารจัดการทางการพยาบาล การใช้กระบวนการทางการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล การมีส่วนร่วมร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ และบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนี้

1. ทักษะในวิชาชีพ ทำให้พยาบาลมีการพัฒนาในอาชีพ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา ได้รับการสนับสนุนซึ่งทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีโอกาสสร้างผลงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. การจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเพียงพอ โดยการจัดพยาบาลให้เพียงพอกับปริมาณงานและลักษณะของงาน การให้โอกาสในการประชุมปรึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหา

3. การบริหารจัดการทางการพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลต้องเป็นผู้นำและผู้บริหารที่ดี สนับสนุนการตัดสินใจของพยาบาล ชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ

4. การใช้กระบวนการทางการพยาบาลในการปฏิบัติ โดยให้อิสระในการปฏิบัติ โดยให้อิสระในการปฏิบัติ และมีการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม

5. การมีส่วนร่วมร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ โดยเฉพาะระหว่างแพทย์กับพยาบาล ควรมีการร่วมมือกัน มีการทำงานเป็นทีม และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

6. สมรรถนะทางการพยาบาล โดยมีระบบพี่เลี้ยง มีนโยบายที่เป็นมาตรฐาน มีขั้นตอนและทิศทางในการปฏิบัติงาน มีโปรแกรมฝึกทักษะพยาบาลจบใหม่ ส่งเสริมให้พยาบาลมีประสบการณ์ และความรู้ความสามารถในงาน

7. บรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ โดยการจัดตารางเวลาในการทำงาน และมีตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น

The American Association of Critical Care Nurses (AACN, 2005) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ โดยมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีและเหมาะสม ซึ่งจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน

อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้องค์การเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น โดยมีการจัดสภาพแวดล้อม ดังนี้

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร พยาบาลต้องมีทักษะและความชำนาญในการติดต่อสื่อสารเท่ากับทักษะในการดูแลผู้ป่วย
2. การมีส่วนร่วมในการทำงาน พยาบาลต้องมีส่วนร่วม คิดต่อ ดำเนินการ รวมทั้งประเมินผลการทำงาน และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. การตัดสินใจที่มีประสิทธิผล โดยพยาบาลเห็นคุณค่าและมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย วางแผน และประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. การจัดบุคลากรอย่างเหมาะสม โดยจัดบุคลากรให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับปริมาณงาน และทำงานตามสมรรถนะทางการพยาบาล
5. การยอมรับ พยาบาลต้องมีการยอมรับผู้อื่น เพื่อให้เห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะนำมาถึงผลของงานและองค์การ
6. ภาวะผู้นำ ผู้นำทางการพยาบาลต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ต่อการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ซึ่งแนวคิดสภาพแวดล้อมของพยาบาลดังกล่าวข้างต้นจะส่งเสริมให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเกิดคุณภาพของงานในการพัฒนาองค์การได้มากขึ้น

จากการศึกษาวิจัยของ พัชรา สิริทริง (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ทางสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 2 พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และการศึกษาวิจัยของ กัลยารัตน์ อ้องคณา (2549) ที่ศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชณี หาญสมสกุล (2550) และ อภิวันท์ ไทยงามศิลป์ (2552) ที่ศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานและความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ เมธินี นิจุพิทักษ์ (2550) ศึกษาพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และ เรืองอุไร อมรไชย (2550) ศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทั้งทางทางตรงและทางอ้อมกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Tumulty, Jernigan, and Kohutet (1994) พบว่าสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงาน และ Keuter, Byrne, Voell, and Larson (2002) ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลวัด

ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความสุขในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติงาน (Jones, 1994) ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการทำงานของพยาบาล อีกทั้งเป็นส่วนที่ช่วยในการพัฒนาความสามารถในการทำงานของบุคลากร (กาญจนา ฐานะ, 2551) ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี สามารถเอื้ออำนวยให้พยาบาลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีผลทำให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้น (จงจิตต์ เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) ในองค์การพยาบาลนั้น ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถส่งเสริมและจัดการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและสิ่งต่าง ๆ ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ การที่พยาบาลปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นบรรยากาศที่ทำให้เกิดความสุขจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ (ลดาวัลย์ รวมเมฆ, 2544) โดยที่ผู้บริหารควรมีการจัดแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการป้อนข้อมูลย้อนกลับซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เข้าใจข้อมูลข่าวสาร มีข้อตกลงร่วมกัน มีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีการร่วมมือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเอื้ออาทรห่วงใยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้งควรให้การสนับสนุน ส่งเสริมการตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นความคิด และมีการเรียนรู้ร่วมกันในการทำงานที่ท้าทายสำเร็จ ช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลงานที่พึงพอใจ มีผลให้พยาบาลเกิดความสุขในการทำงาน รักในองค์การและมีความคิดในการสร้างสรรค์และพัฒนาองค์การต่อไป

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานทั้งหมดนั้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงานว่ามีความเหมาะสมในการทำงานหรือไม่ และสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการในการทำงานของพยาบาลได้มากน้อยเพียงใด ก็คือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมกับสถานปฏิบัติงานและเป็นไปตามความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานในการปฏิบัติงานสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรกับองค์การ ทำให้เกิดแรงจูงใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ก่อให้บุคลากรเกิดความสุขกับงานที่ทำ ดังนั้นการที่องค์กรมีการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้ได้รับความสะดวกสบาย และส่งเสริมต่อการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีความสุขในการทำงานยิ่งขึ้น

ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) เป็นแนวความคิดจากการศึกษา และเก็บข้อมูลการวิจัยโดย พอล สโตลทซ์ แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งเชื่อว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จนอกจากจะมีไหวพริบ และความสามารถทางเชาว์อารมณ์แล้ว ต้องมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้วย เพราะเป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลสามารถควบคุมสถานการณ์ และนำตนเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ รวมทั้งมีวิธีคิดว่าปัญหาต่าง ๆ มีจุดจบ และมีทางออกเมื่อพบกับอุปสรรค ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคน้อย มักจะยอมแพ้และหาทางหลีกเลี่ยง หรือทอดยไ้ได้ง่าย แต่ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง จะมีความอดทน มีพลังที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคได้มาก และคิดว่าอุปสรรคหรือปัญหาเป็นความท้าทายที่ทำให้เกิดโอกาส และหนทางสู่ความสำเร็จ (Stoltz, 1997 อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551)

Stoltz (1997) ให้ความหมายของ ความสามารถในการการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity quotient) ว่าหมายถึง ความอดทน ความพากเพียรและความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

สันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544) ให้ความหมายของความสามารถในการการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ว่าเป็น รูปแบบปฏิกิริยาตอบสนอง หรือพฤติกรรมของคนๆนั้นต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น หรือรูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต

วิทยา นาควัชระ (2544) ให้ความหมายของความสามารถในการการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ว่าเป็นความอดทนเมื่อพบอุปสรรค และสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจ และมีความหวังอยู่เสมอ

อาทิตา กลับเพิ่มพูน (2549) กล่าวว่า ความสามารถในการการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดที่บุคคลพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค เผชิญหน้ากับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาในชีวิต ด้วยความอดทนพากเพียร และมีกำลังใจ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ให้ความหมายของ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเอง ให้เผชิญกับความยากลำบากของปัญหาและอุปสรรค วิเคราะห์หาสาเหตุ มองว่าปัญหาเป็นความรับผิดชอบของตน ที่จะต้องรับมือ และหาหนทางในการจัดการและแก้ไข เพื่อให้ผ่านพ้นความยากลำบากของปัญหาและอุปสรรคนั้นไปได้ด้วยความอดทน พากเพียรพยายามที่จะเอาชนะ โดยไม่ย่อท้อ เรียนรู้จากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองต่อไป

ออร์สา จูภัทรธนากุล (2551) ให้ความหมายของ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ว่า คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเริ่มจากการรับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยผ่านกระบวนการทางความคิด โดยที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกก็นึกคิด จิตใจ อารมณ์ในขณะนั้น เพื่อจัดปัญหาหรือบรรเทาเหตุการณ์นั้น

Mc Grath (1976 อ้างถึงใน ออร์สา จูภัทรธนากุล, 2551) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา เป็นการจัดการกลุ่มของพฤติกรรมทั้งที่แสดงออก และไม่ได้แสดงออก เพื่อที่จะบรรเทาหรือป้องกันไม่ให้เกิดสถานการณ์ที่ให้เกิดความเครียด

Larzarus and Folkman (1984) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา เป็นความพยายามทางสติปัญญาและพฤติกรรมของบุคคลที่จะเปลี่ยนความนึกคิด และพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหา

สรุปจากความหมาย ที่หลายท่านได้กล่าวไว้ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity quotient) ว่า คือ ศักยภาพของบุคคลในการต่อสู้ และเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่อย่างมีสติ พากเพียรหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดหย่อน และอดทน ไม่ล้มเลิกความพยายามโดยง่าย จนผ่านพ้นปัญหานั้นๆ ไปได้ด้วยดี เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity quotient) เป็นการวัดระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคว่าบุคคลมีการรับรู้และจัดการกับปัญหาอุปสรรคอย่างไร และ Stoltz (1997) ได้สรุปแนวคิดดังกล่าวว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่พิสูจน์ได้ และการนำมาประยุกต์ใช้ โดยมีพื้นฐานมาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 สาขา คือ

1. จิตวิทยาว่าด้วยการรู้คิด (Cognitive psychology) อุปสรรคต่าง ๆ เกิดมาจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้เกิดความท้อแท้ หดหู่ ไม่รู้ว่าจะจัดการกับอุปสรรคเหล่านี้อย่างไร คนกลุ่มนี้ก็จะพ่ายแพ้และจมอยู่กับความทุกข์ที่มากับอุปสรรค การที่บุคคลเกิดความคิด และเชื่อเช่นนั้นไปเรื่อย ๆ จะหล่อหลอมให้เกิดการรับรู้เช่นนี้ตลอดชีวิตที่ต้องเผชิญกับอุปสรรค ในทางตรงข้าม ถ้ามีการรับรู้ว่าอุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและฝ่ามันไป คนก็จะมีความหวัง มีกำลังใจไม่ท้อแท้และหาทางที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคเหล่านี้ไป และถ้าต้องเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ ในอนาคตก็จะมีการรับรู้อุปสรรคในทางบวก

2. อิมมูนวิทยาของจิตประสาท และผลการปฏิบัติงานของมนุษย์ โดยความสามารถในการการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคจะมากน้อยขึ้นอยู่กับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเอง จะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันโรคภัย หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น และส่งผลต่อความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้

3. สรีรวิทยาประสาท (Neurophysiology) สมอคนเราประกอบด้วย โครงสร้างที่สมบูรณ์ สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ หากเปลี่ยนจิตสำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวก ก็จะสามารถสร้างความเคยชินใหม่ จะช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เกี่ยวข้องของคนได้

สรุปได้ว่า แนวคิดการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ของ Stoltz (1997) นั้นเป็นแนวคิดที่บุคคลที่มีความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับการเอาชนะปัญหา และอุปสรรคต่างในชีวิตได้นั้น ต้องมีพื้นฐานทางจิตใจที่เข้มแข็ง มีความมานะพยายาม อดทน มีความเข้มแข็งทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดทัศนคติทางบวก ถ้าบุคคลมีสิ่งทีกล่าวนั้นแล้วนั้น ก็จะสามารถฟันฝ่าและเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและการทำงานได้ด้วยคืออย่างมีความสุข

องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997) ได้แบ่งองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ว่าประกอบด้วย 4 มิติ ที่รวมเรียกว่า CO2RE ซึ่งแสดงให้เห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของบุคคลได้ว่าอยู่ในระดับสูง ปานกลาง หรือ ต่ำ ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรค และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามจัดไปให้หมดอย่างถูกวิธี ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มิติด้านนี้สูง ได้แก่ผู้ที่ได้รับรู้ว่าอุปสรรคจะคงทนอยู่ชั่วคราวเท่านั้น สามารถแก้ไขด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ และเป็นผู้ที่มีความหวังในชีวิตพยายามที่จะหาหนทางแก้ไขอุปสรรคให้ออกไปโดยเร็ว ต่างจากผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมิติด้านนี้ต่ำ จะเป็นผู้ที่รับรู้ว่ายปัญหาอุปสรรคจะคงทนอยู่ยาวนาน ทำให้เป็นคนที่ไม่หวังในชีวิต ไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหามา ความเชื่อมั่นในตนเอง คิดอยู่เสมอว่าปัญหายังคงเป็นปัญหาและอยู่กับตนเองตลอดไป

มิติที่ 2 ด้านผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาความยุ่งยากที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ว่าปัญหาอุปสรรคมีมากน้อยเพียงใด พร้อมระวังและมีสติอยู่เสมอ ว่าอีกนานเท่าใดปัญหาหรืออุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมิติด้านนี้สูง คือ คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบ และความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหาความยุ่งยากเกิดขึ้น จะเป็นผู้ที่พร้อมรับความ

ยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิต และจะผ่านไป ต่างกับผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมิตินี้ต่ำ จะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำลายชีวิต เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดวิกฤติกับวิชาชีพของตนเอง ทำลายผลการทำงานให้ล้มเหลว ทำให้สูญเสียเงินทอง เสียขวัญนอนไม่หลับ หลีกหนีผู้คน การตัดสินใจต่าง ๆ ไม่ดี

มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบ (O2 = Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยพิจารณาจากตนเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมิตินี้สูง ได้แก่ ผู้ที่มีแนวคิดในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด จะวิเคราะห์ทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก และกำหนดบทบาทตนเองให้เป็นเจ้าของปัญหา เรียนรู้จนสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ ส่วนผู้ที่มีมิตินี้ต่ำมักมีนิสัยที่ชอบตำหนิหรือโทษตนเองเกินควร การตำหนิตนเองมากเกินไปจะทำให้เสียขวัญและเป็นไปในทางทำลาย ทำลายพลังงาน ความหวัง สุขภาพกายและจิต

มิติที่ 4 ด้าน การควบคุมสถานการณ์ (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคได้ ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมิตินี้สูง ได้แก่ บุคคลที่มีระดับการรับรู้ถึงความสามารถที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากสูง เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive approach) ไม่ย่อท้อ มีความหนักแน่น ไม่ลดละความตั้งใจในการเผชิญกับปัญหาและพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ แต่บุคคลที่มีมิตินี้ต่ำ จะเป็นผู้ที่เพิกเฉยและยื่นชาต่อปัญหา ไม่กระตือรือร้น และอาจล้มเลิกความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาไปในที่สุด

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity quotient) นั้น สรุปได้ว่าบุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง คือ ผู้ที่รับรู้ว่าจะต้องมีหนทางที่จะควบคุมสถานการณ์และสามารถหาหนทางของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้นได้ (Control) มีความเต็มใจในการรับผิดชอบต่อปัญหาว่าเป็นปัญหาของตนเอง เพื่อที่จะหาทางแก้ไขปรับปรุง (Origin and ownership) รวมทั้งรับรู้ว่าจะไม่ขยายตัวออกไปอย่างมีสถิติ (Reach) และปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวไม่นานก็จะผ่านพ้นไปได้ (Endurance)

ประเภทของบุคคลตามแนวคิดของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนกับการปีนเขา หากบุคคลต้องการประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยจิตใจที่มีความมุ่งมั่น จดจ่อ และมีความอดทน ซึ่งจะต้องใช้ความพยายามและความอดทนในการปีนอย่างช้า ๆ โดย Stoltz ได้แบ่งลักษณะของบุคคล ทีมงาน และองค์กร เป็น

3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The quitter) เป็นกลุ่มที่เมื่อเจอภูเขาสูงใหญ่อยู่ตรงหน้า ก็ไม่พยายามปีนเขาภูคนั้น จะหยุดพักอยู่ที่ตีนเขา เปรียบได้กับผู้ที่มีจะยอมแพ้ง่าย ๆ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคเข้ามาในชีวิตประจำวัน และปัญหาจากการทำงาน มักจะไม่ยอมแก้ปัญหหรืออุปสรรค และจะล้มเลิกถอยหนีอย่างง่าย ๆ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ หลบเลี่ยงความท้าทาย ไม่มุ่งมั่นในงาน ขาดวิสัยทัศน์ ไม่พัฒนาตนเอง

2. กลุ่มผู้พักแรม (The camper) เป็นกลุ่มที่เมื่อเจอภูเขาสูงใหญ่ ก็จะพยายามหาทางเพื่อปีนเขาภูคนั้น แต่พอปีนเขาไปได้ในระดับหนึ่งที่มีความสบาย ก็จะหยุด ไม่ต้องการที่จะปีนไปให้ถึงจุดสูงสุดของภูเขา เปรียบได้กับผู้ทำงานไปตามความรับผิดชอบ ไม่ได้เพิ่มความพยายามที่จะก้าวต่อไปข้างหน้า เมื่อองค์กรมีเป้าหมายให้ระดับหนึ่ง ก็จะทำเพียงแต่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ได้พยายามที่จะทำให้เกินไปกว่าเป้าหมาย ทั้ง ๆ ที่ตัวเองยังมีพลัง ยังมีความสามารถที่จะก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่านั้น

3. กลุ่มนักปีนเขา (The climber) เป็นกลุ่มที่มีความอดทน พยายามในการปีนเขาเพื่อให้ถึงยอดเขาสูงใหญ่ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ เพื่อให้ปีนให้ถึงยอดเขา คิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทาย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี กล้าเสี่ยง เป็นผู้นำจนกว่าจะทำงานสำเร็จ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

เมื่อได้พิจารณาลักษณะของบุคคลที่ 3 ประเภทแล้ว มีแนวโน้มว่าทุกองค์การย่อมต้องการให้บุคลากรในองค์การ เป็นบุคคลประเภท กลุ่มนักปีนเขา (The climber) เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่มีความตั้งใจ มีความทุ่มเททั้งร่างกาย และแรงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่จะเข้ามา ซึ่งบุคคลกลุ่มนี้ เมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคแล้ว ก็พยายามหาทางแก้ปัญห และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ก่อให้เกิดความสุข สนุกสนานกับงานที่ทำ ทำให้บุคลากรในองค์การมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

การเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงาน

ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของพยาบาลวิชาชีพเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินชีวิตและการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์ และต้องทำงานเป็นเวรผลัด ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องเผชิญกับภาระงานที่มาก มีความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน จนทำให้ความสุขในการทำงานลดลง (อัจฉริช อุยยะพัฒน์, 2551) ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นความสามารถที่พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน ต้องใช้ความอดทน อดกลั้น และความเพียรพยายามอย่างสูงในการให้บริการที่มี

คุณภาพต่อผู้รับบริการ และควรได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสุขในการทำงาน ซึ่งถ้าพยาบาลสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยความอดทน มีความรับผิดชอบ สามารถรับผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ และสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ อย่างมีความรอบคอบ และมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้เกิดผลดีต่อการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความสุขในการทำงานตามมา สอดคล้องกับการศึกษาของ ทัศนิกา เทพสุวิวงศ์ (2550) พบว่าระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ และประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่ศึกษาพบว่าระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกแนวคิดในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของ Stoltz (1997) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาแล้ว พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญปัญหาของพยาบาลวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อการทำงานนั้น ล้วนมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานทั้งสิ้น ซึ่งจะแตกต่างกันตามการเรียนรู้ และประสบการณ์ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นทางด้านกายภาพ ทางสังคม จิตใจ วัฒนธรรม การติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ การร่วมมือสร้างความสัมพันธ์ และการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้น เป็นสิ่งที่สนับสนุน ส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้อย่างพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ การที่บุคคลมีความสามารถในการเผชิญปัญหา มีความอดทน มีความรับผิดชอบ และสามารถแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้ นั้นย่อมเกิดผลดีต่อการทำงาน และการอยู่ร่วมกันในองค์กร และการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อม การเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงาน จะพบว่าพยาบาลมีบทบาทหน้าที่หลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหาร บริการ วิชาการ การติดต่อประสานงานกับบุคลากรหลายระดับ อีกทั้งลักษณะงานพยาบาลเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูงกับชีวิตของผู้รับบริการ เป็นงานที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ก่อให้เกิดความกดดัน ความไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นได้ เกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้ความสุขในการทำงานลดลงด้วย ดังนั้นพยาบาลควรมีวิธีการแก้ไขปัญหา หรือวิธีการลดปัจจัยที่ทำให้ความสุขในการทำงานลดลง อีกทั้งหน่วยงานหรือองค์กรควรมีแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลให้มีความสุขในการทำงาน เพื่อที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ และพัฒนา

วิชาชีพให้ก้าวหน้าและมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ปลอดภัย และมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University