

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน ความสามารถในการทำงาน และบรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและสนับสนุนงานวิจัย โดยมีสาระสำคัญเรียงลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
 - 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน
 - 2.1 ความหมายของลักษณะงาน
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน
 - 2.3 ลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน
 - 3.1 ความหมายของความสามารถในการทำงาน
 - 3.2 ความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 3.3 ความสามารถในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
 - 4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ
 - 4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ
 - 4.3 บรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน
 - 5.1 ลักษณะงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน
 - 5.2 ภารกิจของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
 - 5.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

1. ความหมายของความสุขในการทำงาน

มุมมองของความสุข อธิบายไว้ในศาสตร์หลายแขนง อาทิ นักจิตวิทยามองว่าความสุขเป็นคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ นักชีววิทยามองว่าความสุขเป็นผลมาจากการทำงานของสารเคมีในร่างกาย นักปรัชญามองว่า ความสุขเป็นเรื่องเกี่ยวกับศีลธรรม นักสังคมศาสตร์มองว่า ความสุขเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานะทางสังคม ความสุขจึงเป็นเรื่องของบุคคลแต่ละคนหรือเป็นปรากฏการณ์ทางจิตใจของแต่ละคนและเป็นรากฐานทางสังคม (Glatzer, 2000) ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมความหลากหลายในความหมายของความสุขและจัดกลุ่มของกรให้ความหมายของความสุขไว้ดังนี้

ความสุขในความหมายด้านอารมณ์และความรู้สึก

พจนานุกรมของราชบัณฑิตได้ให้ความหมายของคำว่า "สุข" ว่าหมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค ความสุขเกิดจากสภาพอารมณ์ของเราซึ่งได้รับแรงปะทะจากทั้งภายในและภายนอก

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ให้ความหมายของคำว่า "สุข" ว่าเป็นความสามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขทางใจ หรือหมายถึง การที่เราได้รับความพึงพอใจ ความสมหวังจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เช่น สุขเพราะได้อยู่กับคนที่รักหรือถูกใจ สุขเพราะได้ทำงานที่ถูกใจ สุขจากการรอดปลอดภัยจากอันตราย

ทิพวัลย์ สัจจันทร์ (2547) กล่าวว่า ภาวะความสุขเป็นดังการสร้างสมดุลของอารมณ์และความรู้สึกในด้านบวกกับด้านลบของบุคคลในแต่ละบุคคลก็จะมีแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มากระทบ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในเช่น การรับรู้ทางจิตใจหรือจะเป็นปัจจัยภายนอกเช่น สภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

พระมหาจรัญ กมภิโร (2547) กล่าวว่า ความสุขตามทัศนะของนักปรัชญา คือ ความเพลิดเพลิน ความยินดี ความพอใจ ความสำราญ การตอบสนองความต้องการอันก่อให้เกิดประโยชน์สุขมากที่สุด ความปราศจากความทุกข์และความเจ็บปวดตลอดจนการกระทำที่นำความสนุกสนานมาให้อันเกิดจากวัตถุและประสาทสัมผัส

Orem (1991) ได้กล่าวว่า ความสุข คือ ภาวะที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม นอกจากนี้ความสุขยังเกิดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับภาวะของตนเองว่ามีความพึงพอใจ มีความยินดีที่ได้บรรลุถึงอุดมคติหรือเป้าหมายของตน

Arglye and Crossland (1991) ได้นิยามความหมายของความสุขภายใต้แนวคิดของ Subjective Well - being ไว้ว่า หมายถึงการประเมินความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคลว่ามีความพึงพอใจในชีวิต มีความรู้สึกทางบวกและไม่มีความรู้สึกทางลบ

Veenhoven (1995) ให้ความหมายความสุขว่า เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตอันเป็นส่วนที่น่าพอใจ ดังนั้นบุคคลที่มีประสบการณ์ทางอารมณ์ที่ดี มีความสนุกสนานยินดี ก็มีแนวโน้มว่าจะรับรู้เกี่ยวกับชีวิตของตนเองว่ามีความน่าพึงพอใจและน่าพึงปรารถนาอันเป็นภาวะที่จะทำให้บุคคลประเมินว่ามีความสุข บุคคลที่ไม่มีความสุขจะประเมินองค์ประกอบชีวิตส่วนใหญ่ว่าไม่น่าพึงปรารถนา ไม่น่าพึงพอใจ

Francis (1999 อ้างถึงใน พนิกา คชะ, 2551) กล่าวว่า ความสุขคือ สิ่งที่เกิดจากการแสดงออก ผลของอารมณ์ทางบวกจากการมีความสุขจะมีส่วนทำให้เกิดสังคมที่ดี เป็นธรรมชาติ มีความรื่นรมย์ในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ

Wittmann (2003) กล่าวว่า ความสุขหมายถึง ระดับความรู้สึกที่แสดงออกถึงความพอใจในระดับสูงสุด และมีคำที่มีความหมายอย่างเดียวกับความสุขหลายคำได้แก่ ภาวะสุข (Well Being) สุขารมณ์ (Pleasure) โชคดี (Luck) สนุกสนาน (Joy) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพอใจพอใจ (Contentment) ความเบิกบานสำราญใจ (Ecstasy) เป็นต้น

Diener et al. (2003) ให้ความหมายของความสุขในทำนองเดียวกับความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well - being) คือ ความพึงพอใจในชีวิต ชีวิตที่มีคุณค่า มีความหมาย หรือความรู้สึกสบายใจขึ้นชอบเป็นสุขกับการกิจในชีวิตและรวมไปถึงอารมณ์ความรู้สึกทางลบต่ำ

Diener and Oishi (2004) ให้ความหมายว่า ความสุขคือ การที่บุคคลประเมินสภาพของชีวิตขณะนั้นซึ่งเป็นความพึงพอใจ อาจทำได้หลาย ๆ รูปแบบ เช่น การประเมินภาวะสุขภาพ ชีวิตแต่งงาน และชีวิตการทำงาน คนที่มีความสุขจะมีอารมณ์ทางบวกสูงคิดและทำในสิ่งที่ดี ในขณะที่คนที่ขาดความสุขหรือมีอารมณ์ทางลบสูงมักจะทำและคิดในสิ่งเลวร้าย

Layard (2005) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสุข คือ ความรู้สึกที่ดีที่สุด การมีชีวิตที่มีความสุขสนุกสนานและเป็นความปรารถนาที่อยากจะคงไว้ให้ยาวนานซึ่งตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่ไม่มีความสุข

ในมุมมองจิตวิทยา ความสุข (Happiness) คือ ภาวะอารมณ์เชิงบวกที่แต่ละบุคคล ให้ความหมายแตกต่างกันตามการรับรู้ (Snyder & Lopez, 2007) หลายครั้งนักจิตวิทยาใช้คำว่า สุขภาวะส่วนบุคคล (Subjective Well - being) ในความหมายเดียวกับคำว่า ความสุข เพื่อป้องกันถึงสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก ความชื่นชมยินดีและความพึงพอใจ (Diener, 2000; Diener, Lucas, & Oishi, 2002)

ความสุขในความหมายด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคลตามแรงปรารถนา

พระธรรมโกศาจารย์ ได้กล่าวถึงความสุขว่า สภาพจิตที่เป็นปกติดีนั้นแหละ เรียกว่า เป็นความสุข สุขก็เพราะว่าจิตปกติไม่ขึ้น ไม่ลง ไม่เอียงขวา เอียงซ้าย ไม่มีอะไรมาผูกมัดจิตใจ เป็นอิสระเป็นไทแก่ตัว อย่างนี้เรียกว่า “ปกติ” จิตที่ปกติคือ ไม่มีอะไร รู้ว่าอะไรเกิดขึ้น อะไรตั้งอยู่ อะไรดับไป แล้วควรจะแก้ไขสิ่งนั้นอย่างไร อย่างนี้จิตใจก็สบาย ไม่ค่อยมีปัญหา รวมความว่า ชีวิตของเราต้องการความสุขทั้งกาย ทั้งใจ ทางอารมณ์ เราก็ต้องมีสติ มีปัญญา พยายามที่จะรักษาใจไว้ ให้ปกติอยู่ตลอดเวลา รู้จักประมาณในการกิน การอยู่ การนุ่งห่ม การใช้สอย การปฏิบัติหน้าที่ และการพักผ่อน สภาพร่างกาย จิตใจ ก็จะมีความสุขสมบูรณ์สมปรารถนา

พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตฺโต) (2536) ได้กล่าวถึงความสุขว่ามี 2 แบบ คือ เป็นความสุขจากภายใน หมายถึง มีความสงบในใจตนเอง หรือมีความสุขจากการรู้เท่าทัน เข้าใจความจริงของสิ่งทั้งหลายเป็นความสุขทางปัญญา เนื่องจากเห็นแจ้งความจริงเป็นความโปร่ง โล่ง ไม่มีความติดขัดบีบคั้นใจเป็นความสุขภายในของบุคคล สำหรับความสุขอีกแบบเป็นความสุขที่ได้จากภายนอก นอกจากนั้นท่านพระธรรมปิฎก ยังได้แบ่งประโยชน์สุขออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ประโยชน์สุขระดับที่ 1 ด้านรูปธรรมที่ตามองเห็นหรือเห็นได้กับตา คือการมีสุขภาพดี การมีทรัพย์สินเงินทอง การมีอาชีพการงานเป็นหลักเป็นฐาน การมียศ ฐานะ ตำแหน่ง การเป็นที่ยอมรับในสังคม การมีมิตรสหายบริวารและการมีชีวิตครอบครัวที่ดี

ประโยชน์สุขระดับที่ 2 ด้านนามธรรมที่ลึกล้ำเลยจากตามองเห็นคือเรื่องของคุณธรรม ความดีงามการมีความสุขที่เกิดจากความมั่นใจในคุณค่าของชีวิต การได้บำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือ เกื้อกูลแก่เพื่อนมนุษย์ ความมีศรัทธาในสิ่งที่ดีงามที่เป็นหลักของจิตใจ และการมีปัญญาที่ทำให้รู้จัก การปฏิบัติต่อสิ่งทั้งหลายได้ถูกต้องและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้มีชีวิตเป็นอยู่ด้วยดี

ประโยชน์สุขระดับที่ 3 ด้านนามธรรมชั้น โลกุตตระที่อยู่เหนือกระแสความไหลเวียน ของโลกธรรม คือความเป็นผู้มีจิตใจเป็นอิสระด้วยความรู้เท่าทันต่อสิ่งทั้งหลาย รู้โลกและชีวิตตาม ความเป็นจริง จนกระทั่งว่าโลกธรรมเกิดขึ้นมากระทบกระทั่งก็ไม่หวั่นไหว วางใจและปฏิบัติได้ ถูกต้องตามเหตุปัจจัย ปล่อยใหักฎธรรมชาติทั้งหลายก็เป็นกฎธรรมชาติดูตามธรรมชาติ ความทุกข์ ที่มีอยู่ในธรรมชาตีก็น่าเป็นทุกข์ของธรรมชาติไป ไม่เข้ามากระทบกระทั่งบีบคั้นจิตใจของเราได้ เป็นผู้มีสุขอยู่กับตนเองตลอดเวลา ชีวิตก็สมบูรณ์แล้ว

พระบรมราโชวาท (2540) (อ้างถึงใน ประมวลคำในพระบรมราโชวาท, 2548) กล่าวว่า ความสุขที่แท้จริงคือ ความสุขความเจริญที่บุคคลแสวงหามาด้วยความเป็นธรรมทั้งในเจตนา และการกระทำไม่ใช่ได้มาด้วยความบังเอิญหรือด้วยการแก่งแย่งเบียดเบียนจากผู้อื่น

นอกจากนี้ท่านพุทธทาสภิกขุได้กล่าวถึงความสุขมี 3 ระดับ คือ

1. สุขเพราะไม่เบียดเบียน เป็นความสุขค่อนข้างจะเป็นเรื่องสังคมหรือของหมู่คณะ ถ้าไม่เบียดเบียนกันก็จะเป็นสุขหรือไม่เห็นแก่ตัว

2. สุข เพราะอยู่เหนืออำนาจาม หรือเป็นความสุขเพราะอยู่เหนือกิเลสที่จะมากระทบ ตัวเราเป็นความรัก หลงใหลในสิ่งต่าง ๆ หรือการกำหนดยินดี อารมณ์ที่เกิดขึ้นถือว่าเป็นกาม อย่างหนึ่ง การที่หลงใหลทั้งบุคคล วัตถุก่อให้เกิดความทุกข์ได้ทั้งสิ้น

3. สุข เพราะละตัวตนเสียได้ เพราะถ้าละเรื่องนี้ได้ก็จะไม่ยึดมั่นว่าตัวกูของกู อยากจะเหนือผู้อื่น สิ่งที่สำคัญที่สุดใน 3 ข้อนี้ คือ ไม่มีตัวกูของกู ถ้าคิดได้เสียแต่แรกก็จะไม่เบียดเบียนใคร และก็จะไม่เห็นแก่ตัว

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2548) ให้ความหมายสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจ พอใจในชีวิตและมีความสงบทางใจ อภิชัยมงคล วัชณี หัตถพนม, ภัสรา เชมภูโชติศักดิ์, วรณประภา ชลอรกุล, ละเอียต ปัญญโญใหญ่ และสุจริต สุวรรณชีพ (2544) กล่าวว่า ความสุข หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุขอันเป็นผลมาจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป Fisher (1992) กล่าวว่าความสุขมีความหมายใกล้เคียงกับคุณภาพชีวิต และสุขภาพจิต คือ หมายถึงความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถทางสังคม และความพึงพอใจในชีวิต สภาวะของสุขภาพในทุกด้านและความสามารถในการทำหน้าที่

Argyle and Crossland (1991); Lu and Argyle (1994) กล่าวว่า การบรรลุความปรารถนาแห่งตน เช่น บรรลุยังเป้าหมายในชีวิต การมีความเจริญงอกงาม มิติของความสุขภายในจิตใจที่มีความใกล้เคียงกันคือ การได้ใช้เวลาว่าง การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นเป็นที่รัก เช่น สามี ลูก เป็นต้น หรือการดื่มด่ำไปกับความงามของธรรมชาติ คำอธิบายความสุขอย่างกว้าง ๆ คือ ประสบการณ์ภายในจิตใจของบุคคลด้านบวก

Wu (1992) กล่าวว่า ความสุข คือ การมีอายุยืนยาว ความรุ่งเรือง สุขภาพดีไม่มีโรค ความสงบ การรู้สึกผ่อนคลายจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับความตาย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับชีวิต

Lu and Shi (1997) กล่าวว่า ความสุขเกิดจากการได้รับการยอมรับนับถือโดยบุคคลอื่นให้ การยอมรับการกระทำหรือความสำเร็จ นอกจากนี้ความสุขยังเกิดจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ความเป็นปึกแผ่น ความซื่อสัตย์จากพวกพ้องและบุคคลในครอบครัว การได้รับความสำเร็จในอาชีพการงาน ทำให้มีหลักฐาน มั่นคง เป็นการช่วยเหลือครอบครัว การควบคุมตนเอง

การพัฒนาตนเอง ความประจักษ์ในตนเอง คือการเป็นคนดีมีศีลธรรม มีคุณธรรม เป็นความยินยอมยอมรับความเป็นไปในชีวิต

Lyubomirsky, King, and Diener (2005) ได้ให้คำนิยามของคนที่มีความสุข (Happy Individual) เอาไว้ว่า คือ บุคคลที่มีประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางบวก เช่น ความปิติ ความสนใจ และความภาคภูมิใจ บ่อยครั้ง และมีประสบการณ์กับอารมณ์ทางลบ เช่น ความเศร้า ความวิตกกังวล และความโกรธไม่บ่อยครั้ง

จากความหมายทั้งหมดของความสุข สามารถแบ่งความหมายของความสุขเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ให้ความหมายด้านอารมณ์และความรู้สึกสรุปโดยรวมว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลจากสภาพของอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกถึงความพึงพอใจและมีความยินดีที่ได้บรรลุถึงอุดมคติหรือความสมหวังในเป้าหมายหลักของชีวิตจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน และปรารถนาที่อยากจะคงไว้ให้ยาวนาน และกลุ่มที่ให้ความหมายความสุขในด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคลตามแรงปรารถนา ให้ความหมายความสุขว่าเป็นความสามารถในการดำเนินชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลโดยการแสวงหาและการกระทำในการสร้างสรรค์ของตนเอง โดยบุคคลอื่นให้การยอมรับการกระทำหรือความสำเร็จนั้นนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ความหมายของความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาความหมายของความสุขในการทำงานได้มีผู้ให้นิยามความหมายไว้มากมายไม่ว่าจะเป็นนักวิชาต่างประเทศและในประเทศ

Hettler (1980) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ รู้สึกดีต่อการทำงานนั้น ๆ เป็นความสุขสมบูรณ์ในหน้าที่

Diener et al. (2003) ให้ความหมายของความสุขในทำนองเดียวกับความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well - being) คือ ความพึงพอใจในชีวิต ชีวิตที่มีคุณค่า มีความหมาย หรือความรู้สึกสบายใจขึ้นชอบเป็นสุขกับภารกิจในชีวิตและรวมไปถึงงานที่อยู่ในองค์ประกอบหลัก

Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) คือ การเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกอยากทำงาน ผูกพันและพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน

Diener and Oishi (2004) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือ การประเมินความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ โดยการประเมินจากชีวิตการทำงาน ภาวะอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ

พระพุทธทาสภิกขุ (2545) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการทำงานด้วยจิตที่ว่าง หมายถึง ว่างจากความคิด หรือความรู้สึกยึดมั่นถือมั่นด้วย โลภะ โทสะ โมหะนั้นคือ การเห็นแก่ตัว หรือทำงานโดยไม่หวังในสิ่งตอบแทนที่เกินจริง เคล็ดลับของการทำงานด้วยจิตที่ว่างคือ ทำให้การทำงานเป็นของสนุก

จงจิตร เลิศวิบูลย์ (2546) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพอใจ ชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้นให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดีงามบนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

จากความหมายทั้งหมดที่ได้กล่าวมาพอสรุปความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ตนเองรักและพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ผูกพันและสนุกสนานกับการทำงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุข (Happiness) ในแนวคิดของ Diener (2003) ให้ความหมายในตัวเองเดียวกับความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well - being) หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิต มีคุณค่ามีความหมาย รู้สึกสบายใจขึ้นชอบเป็นสุขกับการกิจในชีวิตและรวมไปถึงอารมณ์ความรู้สึกทางลบต่ำ หนึ่งในองค์ประกอบของความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความพึงพอใจหลักมีงานเป็นส่วนประกอบสำคัญ ในอันดับต้น ๆ ที่ตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจและมีความสุข ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานได้ ซึ่งองค์ประกอบความสุขเชิงอัตวิสัยของ Diener (2003) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ๆ ได้แก่ อารมณ์ทางบวก อารมณ์ทางลบ การประเมินชีวิตโดยรวม ความพึงพอใจหลักในชีวิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อารมณ์ทางบวก (Pleasant Emotions) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน มีความพึงพอใจสำราญใจ เกิดความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ ชีวิตมีคุณค่าปราบปลื้มใจเมื่อได้ทำงาน และมีความสุขกับการทำงาน

2. อารมณ์ทางลบ (Unpleasant Emotions) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ หดหู่ คับข้องใจ หงุดหงิด เบื่อหน่าย ท้อแท้ รู้สึกเป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ขาดความรับผิดชอบและช่วยเหลือกัน ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

3. การประเมินชีวิตโดยรวม (Global Life Judgments) หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง มีความพึงพอใจในชีวิต สมหวังและบรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองมุ่งหวังตั้งใจและมีคุณค่าจนประสบผลสำเร็จ

4. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การได้รับการความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตได้มีชีวิตคู่ ได้ทำงานที่ชอบและพึงพอใจในการดูแลสุขภาพ สุขใจและพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานและมีความสุขเมื่องานที่ทำประสบผลสำเร็จ

ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ตามแนวคิดของ Manion (2003) คือผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความเปลี่ยนแปลงใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันกันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันสำหรับความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ในทางบวก เกิดความสนุกสนานแสดงพฤติกรรมให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์การตัดสินใจที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดความรักในงานและความยึดมั่นในองค์กรสูง ซึ่งมุ่งอธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน คือ การติดต่อความสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงานและการเป็นที่ยอมรับนำมาซึ่งความสุขดังนี้

1. การติดต่อความสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงานโดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้นเกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่างการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ

2. ความรักในงาน (Love of the Work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ปฏิบัติ มีความเพลิดเพลินสนุกสนานเมื่อได้ปฏิบัติงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน ภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) เป็นการรับรู้ว่าคุณได้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีก้าวหน้า องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของตนเกี่ยวกับเรื่องงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงาน และความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงานใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

Warr (1990 อ้างถึงใน พรธนิภา สืบสุข, 2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกต้องและยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง
3. ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Gavin and Mason (2004 อ้างถึงใน พนิดา คะชา, 2551) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคนเป็นผลให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ความสุข มี 3 องค์ประกอบคือ

1. ความมีอิสระ กล่าวคือ มีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน
 2. ความรู้เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง
 3. ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้โดยการจัดอบรมต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2539) กล่าวว่า ความสุขที่เป็นยอดแห่งความสุขในโลกแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ความสุขทางกาย ได้แก่ ความสุขที่สัมผัสได้จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง และผิวหนัง รวมเรียกว่า กามคุณ 5 จัดว่าเป็นฝ่ายรูปหรือความสุขที่เกิดจากเนื้อหนังมังสา อันเป็นสิ่งที่สกปรก

2. ความสุขทางใจ ได้แก่ ความสุขที่สัมผัสได้ทางจิต คือความสบายใจ ความสุขใจ ความอิ่มใจ ความพอใจ อันเกิดจากจิตที่สงบและเย็น จัดเป็นฝ่ายนามอันเป็นความสุขที่สะอาดแม้ว่าร่างกายจะขาดแคลนวัตถุที่จะอำนวยความสุขแต่ถ้าจิตใจมีปีติหล่อเลี้ยง มีความพอใจ มีความสงบใจ คนก็ย่อมจะประสบความสุขได้

จากแนวคิดต่าง ๆ ของความสุขในการทำงานจะพบว่าความสุขในการทำงานเป็นผลของความรูสึกต่ออารมณ์ทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำในสิ่งที่ตนเองรัก พึงพอใจ และศรัทธา พึงพอใจในประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ มีความปลาบปลื้มใจ ผูกพันและพอใจที่ได้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่าอยากทำงาน ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดีงาม และทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

Diener (2000) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในชีวิตมนุษย์มักเกี่ยวข้องกับ อายุ ศาสนา อาชีพ และระดับของรายได้ที่แตกต่างกัน

Manion (2003) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบในการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลมีแนวทางส่งเสริมให้เกิดความสุขและสนุกสนานในการทำงาน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยด้านตัวงาน
2. ปัจจัยด้านตัวบุคคล
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน

Lu, Shin, Lin, and Ju (1997) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในชีวิตมนุษย์ มีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 2 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ตามธรรมชาติหรือเกิดเพิ่มขึ้นโดยการเรียนรู้ ฝึกฝนจะส่งผลต่อความคิดและการกระทำ
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) เป็นส่วนผลักดันและขัดขวางการรับรู้และการประเมินความสุขในช่วงเวลานั้น ๆ ได้ว่ามีความสุขหรือไม่

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและประสบผลสำเร็จดังนี้

1. งานที่น่าพึงพอใจ คนที่ทำงานด้วยใจรักและความพึงพอใจในงานย่อมมีโอกาสสูงที่จะทำงานได้ดี ไม่เบื่องานแม้มีอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย สนุกกับการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้

2. งานที่ทำท่ายความสามารถ แต่ไม่ค่อยทำท่ายความสามารถมีลักษณะจำเจเมื่อทำงานนานขึ้นมักทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ทำท่ายความสามารถและเกิดจากการพัฒนาตนเองเชิงเหตุผล ปัญญา และอารมณ์ทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้

3. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูงแต่ก็ไม่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เช่นงานที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรม งานที่ทำในเชิงเหตุผลหรือศีลธรรมทำให้บุคคลมีความสุข

4. งานที่ทำมีคุณค่า หรือมองเห็นคุณค่าในงาน ทำให้บุคคลมีความสุขและสร้างสรรค์สิ่งดีงามในสังคม คนเราต้องตั้งเป้าหมายในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เวลาอย่างมีระเบียบวินัยบนเป้าหมายหลัก 4 ด้านได้แก่

4.1 เป้าหมายด้านสติปัญญา เพื่อเสริมสร้างสติปัญญาและความรู้ เช่น การเรียน ส่งเสริมความรู้ทั้งในและนอกระบบ แทนการใช้เวลาว่างดูโทรทัศน์ รายการบันเทิงไร้สาระโดยไม่รู้จะทำอะไรที่เป็นประโยชน์และประเทืองปัญญา

4.2 เป้าหมายด้านร่างกาย เพื่อเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรง เช่น ตั้งเวลาเพื่อการออกกำลังกาย วางแผนการพักผ่อนในวันหยุด

4.3 เป้าหมายด้านการดำเนินชีวิต เพื่อเสริมสร้างชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว ชีวิตการทำงาน เช่น การวางแผนสำหรับอนาคตการศึกษาต่อ วางแผนการทำงานเพื่อให้ได้เวลาตามที่กำหนด การวางแผนเพื่ออนาคตของครอบครัวอย่างรอบคอบในทุกด้าน

4.4 เป้าหมายด้านสังคม เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน เช่น การใช้เวลาในการพบปะสังสรรค์กับมิตรสหายและคนร่วมองค์กร แบ่งเวลาเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ให้กับสังคม ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ แบ่งเวลาให้กับการทำงานบำรู้งจิตใจด้วยคำสอนทางศีลธรรมและศาสนา เป็นต้น

5. มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีหลายคนทำงานด้วยความท้อแท้หมดกำลังใจเพราะรู้ว่าไม่มีทางก้าวหน้า ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนดีขึ้นมานาน ขาดแรงจูงใจในการทำงานแต่งานมีโอกาสน่าก้าวหน้า ทำให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ มีความสุข

6. มีผลตอบแทนคุ้มค่า ผลตอบแทนคุ้มค่าและยุติธรรมนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยเบื้องต้นในการสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้โดยใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องแสดงถึงสถานภาพและทำให้เกิดความสมหวังในชีวิต

7. มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน เพื่อวิถีชีวิตในเชิงบวก เนื่องจากการบำรุงขวัญเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเองได้ทำงานตามหน้าที่ที่พึงปฏิบัติและรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคม

8. มีสัมพันธภาพที่ดี สัมพันธภาพที่ดีช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพงาน การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพเชิงสร้างสรรค์เกิดจากการมีสัมพันธภาพที่ดี นำมาซึ่งความสุขความสำเร็จในงาน

9. มีคุณภาพชีวิตที่ดี คุณภาพชีวิตงานของบุคคลช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจ หรือผลผลิตที่มีคุณภาพตลอดจนความผูกพันต่อองค์กร สร้างสรรค์งานคุณภาพส่งเสริมการคงอยู่ของบุคลากรได้

10. งานที่เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีมนุษย์ทุกคนทำงานเพื่อปรารถนาความสำเร็จและความผาสุกในชีวิต เกิดความภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตนเองเพื่อความเข้าใจ โดยเฉพาะงานที่ท้าทายและงานที่ใช้ความรู้ปัญญาเพื่อความสำเร็จในงานและชีวิต เกิดความสบายใจเมื่องานสำเร็จตามความประสงค์

พรณิภา สืบสุข (2548) ได้ศึกษาและสรุปปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงานไว้ดังนี้

1. งานที่ท้าทายความสามารถ ลักษณะงานที่น่าสนใจทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้

2. บรรยากาศในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เป็นบรรยากาศของความร่วมกันปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่แออัดส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกริ่อกทำงาน

3. สัมพันธภาพที่ดี ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน

4. การมีส่วนร่วมในงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปฏิบัติการกิจกรรมร่วมกัน ในกิจกรรมขององค์กร ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าในงาน เกิดความรู้สึกสนุก ตั้งใจ มุ่งมั่น อยากที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน

5. มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งหรือได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของตนเกิดความพึงพอใจ และมีความสุข

6. คุณภาพชีวิตในงาน คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันในองค์กรส่งเสริมการคงอยู่ในงานของบุคลากรได้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

กัลยารัตน์ อ้องคณา (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชน นั้นเน้นการขายบริการที่ดีเลิศแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่พยาบาลหรือผู้ให้บริการนั้นต้องให้มีปริมาณเพียงพอที่จะให้บริการผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ พรธนิภา สืบสุข (2548) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานเพิ่มเติมได้แก่การรับรู้ลักษณะงานและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ ผู้นำที่มีความสามารถสร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างการรับรู้คุณลักษณะงานขององค์กรเกิดการพัฒนางาน และมีส่วนช่วยให้ผู้ตามมีความมั่นใจในตนเอง เกิดแรงจูงใจในตนเองในการทำงาน มีอารมณ์ทางบวกในการทำงาน ส่งเสริมให้ผู้ตามปฏิบัติงานอย่างมีความสุข นอกจากนี้ปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ประพิศ สามะศิริ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสามารถและบรรยากาศองค์กร ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจ้าพระยา อยุธยาเบส พบว่า ทั้งความสามารถและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข

ในการปฏิบัติงานเนื่องจากโครงสร้างองค์การที่ดีมีทิศทางชัดเจน มีระบบงานกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ พยาบาล มีความรู้และทักษะการดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พยาบาลสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขเกิดความภาคภูมิใจต่อการ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

1. ความหมายของลักษณะงาน มีผู้ให้ความหมายของลักษณะงานไว้หลากหลายดังนี้ เสนาะ ตีเขว้ (2544) ได้กล่าวว่าลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของกิจกรรมที่ทำนั้น สามารถระบุคุณสมบัติของผู้ที่ทำว่าควรมีคุณสมบัติอย่างไร หรือมีความรู้อย่างไรจึงทำงานนั้นได้

Hackman and Sulltle (1977) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นลักษณะงานหลักทั้ง 5 มิติ ซึ่งเป็นตัวสร้างให้เกิดลำดับขั้นความต้องการทางจิตวิทยาทั้ง 3 เงื่อนไข ได้แก่ มีประสบการณ์ที่มีความหมายได้รับผิชอบ และรู้ถึงผลลัพธ์ที่แท้จริง อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทั้งต่องานและบุคคล

Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นการออกแบบงานซึ่งมุ่งเน้นคุณลักษณะงานหลัก ๆ ในงานของพนักงานซึ่งมีคุณสมบัติที่จะก่อให้เกิดการจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

Schermerhon (1993 อ้างถึงใน อัครรัช อุยยะพัฒน์, 2551) กล่าวว่า ลักษณะงาน หมายถึง กระบวนการสร้างสรรค์งานโดยฝ่ายบริหารจะเป็นผู้กำหนดให้บุคลากร และกลุ่มรวมถึงรายละเอียดของงาน เนื้อหาของงานและการกำหนดส่วนสนับสนุนของงาน

Nelson and Quick (1997 อ้างถึงใน จิราภรณ์ จงมันคงชีพ, 2547) กล่าวว่า ลักษณะงาน เป็นกรอบความคิดเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ ความเหมาะสมระหว่างคนกับงานผ่านทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างมิติหลักของงานกับลำดับขั้นทางจิตวิทยาที่สำคัญภายในตัวบุคคล

Greenberg and Baron (2000) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างานที่เน้นมิติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความโดดเด่นของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในงาน และข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล เช่น ความพึงพอใจในงาน และสำหรับองค์กร คือ ลดการลาออก

Swanberg and Swanberg (2002) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพของงานและคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

จากความหมายของคุณลักษณะงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า คุณลักษณะงาน คือ การออกแบบงานให้มีความเหมาะสมระหว่างคนกับงานโดยการ สร้างสรรค์

งานเพื่อจูงใจให้ทำงานเกิดความสนใจและพึงพอใจที่อยากจะทำให้งานนั้นให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดและมีประสิทธิภาพซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในองค์กรได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

องค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารที่ดี ผู้บริหารต้องมีการออกแบบลักษณะงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของบุคลากร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจและพยายามพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Schermerhorn (1996) กล่าวว่า การออกแบบงานเป็นการสร้างสรรค์งานโดยวิธีเพิ่มคุณค่าของงานเพื่อให้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นการออกแบบที่ยากที่สุด และลักษณะงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคลซึ่งทำให้เขาอยากทำงาน และผลงานที่ดีก็จะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตน การออกแบบที่ดีจะรวมไปถึงรายละเอียดของงาน (Job Content) และการกำหนดส่วนสนับสนุนของงาน (Job Context)

การพัฒนางานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบงานนั้น มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีสองปัจจัย (Two - factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้นมาโดย Herzberg (1993) โดยปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ส่วนปัจจัยสุขลักษณะเป็นส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง แต่ถึงแม้ว่าทฤษฎีของ Herzberg (1993) จะมีคุณค่าในการสร้างความสนใจในลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานก็ตาม แต่รายละเอียดในทฤษฎีนี้ก็ยังไม่สามารถนำไปปรับใช้กับการแก้ปัญหาการออกแบบงานในองค์กรได้ดีเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลที่ว่า ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยคิดว่าการพัฒนางานจะเกิดประโยชน์กับพนักงานทุกคน การปรับปรุงส่วนประกอบของงานต่าง ๆ และวิธีเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้กันมากคือรูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) ของ Hackman and Oldham (1980) โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg (1993) เป็นพื้นฐานซึ่งมีกรอบแนวคิดพื้นฐานกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่สำคัญ 5 ประการ (Core Job Characteristic) สภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการ (Critical Psychological States) และผลลัพธ์ที่เกิดกับบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes)

Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอแนวคิดทางจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ 3 สภาวะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าการงานมีความหมาย เป็นสิ่งมีคุณค่าและมีความสำคัญ (Experienced Meaningfulness of the Work)

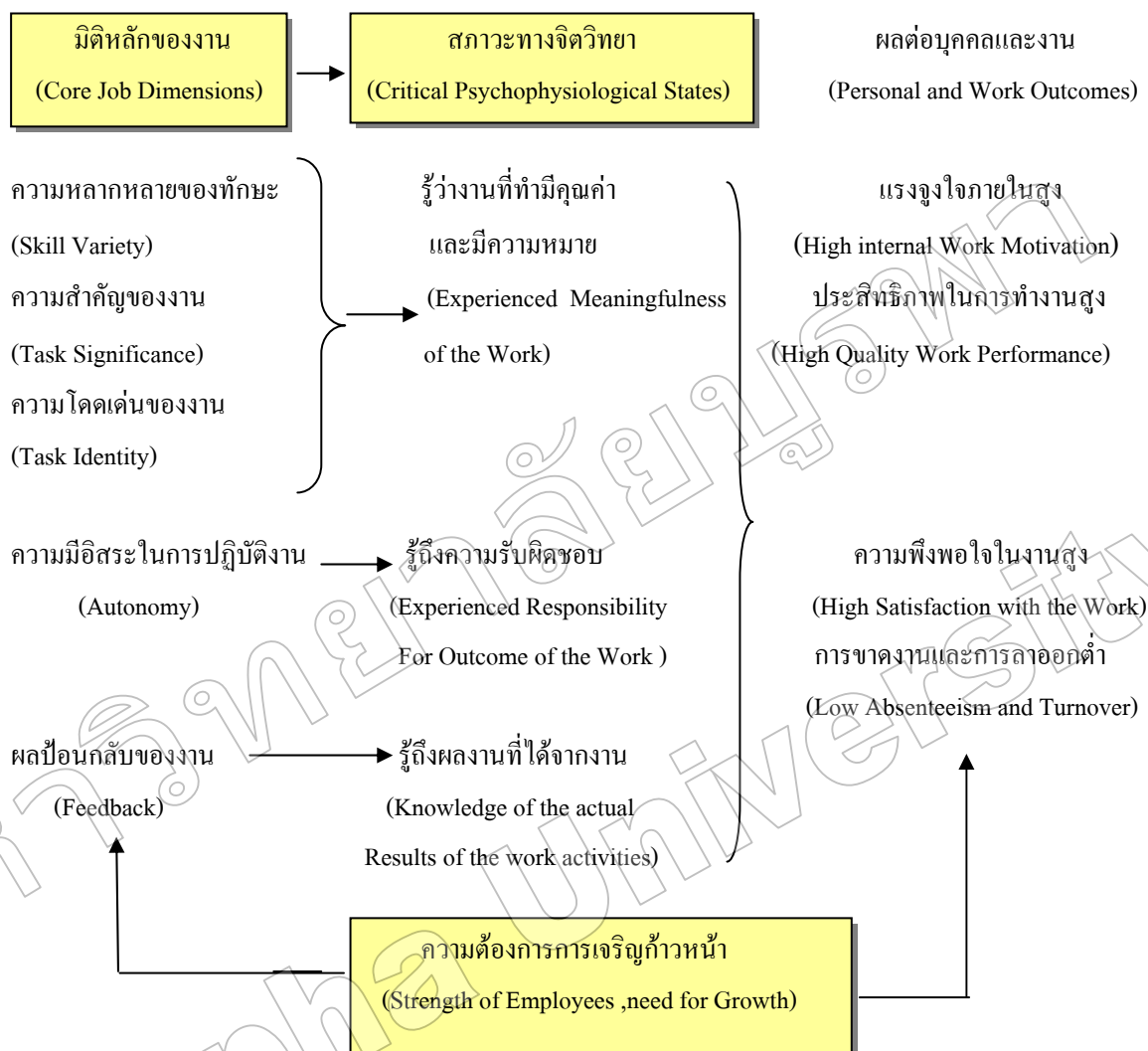
2. ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยการรับรู้ว่าคุณมีส่วนในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility)

3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ โดยบุคคลสามารถกำหนดและตีความได้ว่าผลกระทบของตนเองเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (Knowledge of Results)

เมื่อใดที่สถานการณ์ทั้ง 3 นี้เกิดขึ้นกับบุคคล บุคคลจะอยู่ในภาวะรับรางวัลใจ และคาดหวังว่าจะมีประสบการณ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับงานของตน และสิ่งที่จะตามมาคือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง การขาดงานก็จะลดลง และอัตราการลาออกจากงานจะลดลง ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของสภาวะทางจิตนี้ขาดไป สภาวะรับรางวัลใจของบุคคลจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด จากผลการวิจัยพบว่า ผลของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) มี 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะและความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ ด้านเพื่อให้งานนั้นสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

2. ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ในการพัฒนางาน เป็นงานที่แสดงถึงจริยธรรมได้รับการพิทักษ์สิทธิ์และมี



ภาพที่ 2 แบบจำลองคุณลักษณะงาน

ที่มา: Hackman and Sulltle (1977, p. 243)

การพัฒนางานคุณลักษณะของงาน

Hackman and Sulltle (1977) ได้เสนอหลักการออกแบบงานใหม่เพื่อเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมิติงานทั้ง 5 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจูงใจของงานนั้น ๆ ดังนี้

1. จัดรูปแบบงานตามลักษณะธรรมชาติของงาน คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับการกระจายงานในกลุ่มผู้ทำงานโดยให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและได้รับผิชอบงานชิ้นนั้น จนเสร็จสิ้นเป็นผลงานอันจะทำให้เห็นคุณค่าและความโดดเด่นของงานที่รับผิดชอบ

2. รวมงานย่อย ๆ เข้าด้วยกันซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงการมีความหมายของงาน นั่นคือ การเพิ่มความโดดเด่นของงาน และการได้ทำงานโดยใช้ทักษะที่หลากหลายขึ้น

3. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงงาน จากการที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าโดยตรง นอกจากนี้ยังเพิ่มพูนด้านความหลากหลายของทักษะเนื่องจากจำเป็นต้องพัฒนาทักษะระหว่างบุคคลในการบริหารและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ารวมถึงเกิดความอิสระในงานที่รับผิดชอบอันเนื่องมาจากการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า

4. ให้ทำงานในเชิงลึก นั่นคือการได้ทำงานและได้ควบคุมและตัดสินใจในงานเอง สิ่งนี้จะเพิ่มพูนมิติของงานด้านความอิสระในงานซึ่งจะนำซึ่งความรู้สึกรับผิดชอบงานของพนักงาน และรู้สึกได้ถึงผลงานที่เกิดขึ้น

5. เปิดช่องทางรับข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้ว่าทำงานเป็นอย่างไร มีการปรับปรุงขึ้น หรือแย่ลง หรืออยู่ในระดับคงเดิมด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากตัวงาน สามารถรู้ได้ทันทีด้วยตัวพนักงานเอง และช่วยให้เกิดความรู้สึกในการควบคุมตนเองต่องานที่ทำ ได้ดีกว่าการได้ข้อมูลย้อนกลับจากหัวหน้างาน

3. ลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ลักษณะงานและความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ลักษณะงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่า และเป็นรางวัลตอบแทนตนเอง ทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเท และเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ผลป้อนกลับของงานส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน ชงชัย สันติวงษ์ (2545) เป็นตัวประกอบที่มีความสัมพันธ์กับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลประจำการ ประภัสสร ฉันทศรีทวาร (2544) และจุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง (2543) กล่าวว่า การสร้างลักษณะงานที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดความสบายใจ มีความสนุกและมีความสุขในการทำงาน บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความผูกพัน และสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ Herzberg (1993) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน สร้างคุณค่าของงานพยาบาลซึ่งเป็นเรื่องคุณค่าทางจิตใจ ที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและมีความสุข การกำหนดรูปแบบคุณลักษณะที่เหมาะสมในการทำงาน และเพิ่มคุณลักษณะของการปฏิบัติการพยาบาลได้แก่ งานที่ท้าทายมีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง ความมีอิสระของงาน เวลาที่พอเพียงในการดูแลผู้ป่วย จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานซึ่งส่งผลต่อความสุขในการทำงาน Edgar (1999) ในทางตรงข้ามหากลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความเครียดของพยาบาลที่เกิดจากการที่พยาบาลต้องรักษาผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วยที่เสียชีวิตในเวลาอันรวดเร็ว

และจำนวนมาก ตลอดจนการให้บริการผู้ป่วยอย่างรีบด่วนต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ย่อมส่งผลกระทบต่อความสุขในการปฏิบัติเช่นกัน Tyson (2004)

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน

1. ความหมายของความสามารถในการทำงาน

ความสามารถในการทำงานตรงกับภาษาอังกฤษว่า Ability หรือ Competency ซึ่งความสามารถเป็นปัจจัยด้านบุคคลที่แสดงออกถึงความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่มีได้อย่างเหมาะสมในการทำกิจกรรม ความสามารถของบุคลากรในการทำงานจึงมีความสำคัญสำหรับทุกองค์การที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันมาก และในองค์การพยาบาลที่ต้องให้การพยาบาลที่กระทำต่อชีวิตมนุษย์ในการดูแลช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วยทั้งในด้านการป้องกัน รักษา ส่งเสริมและฟื้นฟูสภาพผู้บริหารองค์การจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร Taylor (2000) กล่าวว่า ความสามารถเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารทางการพยาบาล เพราะความสามารถช่วยลดความผิดพลาดและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความสามารถในการทำงานไว้หลากหลายดังนี้

Messick (1984 อ้างถึงใน ตลาวัลย์ รุ่งเศรษฐี, 2546) กล่าวว่า ความสามารถในการทำงาน (Competency) คือสิ่งที่บุคคลรู้หรือสามารถที่จะทำในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในลักษณะของอุดมการณ์หรือแบบอย่างที่ดีเลิศหรือในความเป็นไปได้

Schwirian (1987) ให้ความหมายของความสามารถในการทำงานการพยาบาลว่าเป็นการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อการดูแลผู้ป่วยโดยอาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และความรับผิดชอบของพยาบาล

Swansburg (1995) ให้ความหมายของความสามารถในการทำงานพยาบาล (Nurse Performance) ว่าเป็นความสามารถในการทำงานพยาบาลโดยมีพื้นฐานมาจากการศึกษา และสามารถสังเกตได้จากการปฏิบัติงานกับผู้ป่วยบริการ

Fey and Miltner (2000) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึงการบูรณาการ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติส่วนบุคคลเข้าด้วยกันสู่การปฏิบัติงานประจำเพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

Mc Guire, Standhope, and Weisenbeck (1998 อ้างถึงใน มณฑา อร่ามเลิศมงคล, 2549) ให้ความหมายของความสามารถทางการพยาบาลหมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ให้ความสัมพันธ์กับความเอื้ออาทร การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติทางด้านการพยาบาลภายใต้ขอบเขตของสถานบริการสุขภาพ ศาสตร์การและความปลอดภัย

Meretoja and Lieno - Kilpi (2001 อ้างถึงใน นาคยา เต้าป้อม, 2547) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง การแสดงออกของทักษะ ความสามารถและความถนัดตามธรรมชาติ จิระจิตต์ บุญนาค (2543) ได้ให้ความหมายของความสามารถคือความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีผลงานดีเด่นแสดงออกมา

บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร (2544) ให้ความหมายว่า ความสามารถหมายถึง ลักษณะ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความสำคัญโดยตรงกับงาน สามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณลักษณะในนี้หมายรวมถึง พฤติกรรม บุคลิกภาพที่มองเห็นได้ ค่านิยม ทศนคติ ความคิด ความเชื่อที่ซ่อนเร้นไม่อาจมองเห็นได้แต่จำเป็นต้องงานที่ปฏิบัติ

สำนักการพยาบาล (2548) ให้ความหมายว่า ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะเชิงพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) และทักษะ (Skill) และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ต้องการให้มีเพื่อให้การทำงานของพยาบาล วิชาชีพบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการทำงานหมายถึง พฤติกรรมหรือการทำการกิจกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการนำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่มีอยู่มาทำการกิจกรรมการพยาบาล ได้อย่างเหมาะสมตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดหรือที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จและประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของความสามารถในการทำงาน

ความสามารถเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล (Underlying Characteristics) บ่งบอกถึง แนวทางพฤติกรรมหรือความเห็นในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และมีความคงอยู่ของเหตุผลนั้น ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยคุณลักษณะของความสามารถประกอบด้วย 5 ส่วน (จุฑาภา ดวงเด่น, 2540) ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลขอบเขตเฉพาะด้านของบุคคล
2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการทำงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล ในระดับที่สามารถวิเคราะห์ใช้ความรู้กำหนดเหตุและผลหรือวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้
3. แรงจูงใจ (Motivative) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการและเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคคลกระทำ หรือมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นแรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้บุคคล เกิดความรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จและความต้องการ

4. ลักษณะส่วนตัว (Traits) เป็นลักษณะนิสัยส่วนตัวที่ตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ เช่น เป็นคนมีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นคนกระฉับกระเฉงปรับตัวได้ง่าย

5. ความคิดของตน (Self Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า ความคิดฝันของบุคคลที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ต่างๆ ได้

Schermerrhon, Huntand, and Osborn (1991) กล่าวว่า ความสามารถในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) หมายถึง ความรู้ และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการทำงาน กล่าวคือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการทำงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work Effort) หมายถึง ความตั้งใจเต็มใจของบุคคลที่ทำงานอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบผลสำเร็จ

3. การสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) หมายถึง การได้รับค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการทำงานของแต่ละบุคคลด้วยความสามารถในการทำงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการที่สำคัญ คือ แรงจูงใจจะมีผลต่อความพยายามในการที่จะมีความสามารถในการทำงาน ดังนั้นจึงควรพิจารณาองค์ประกอบพื้นฐานดังกล่าวเป็นหลัก เพราะเป็นผลต่อความสามารถในการทำงานโดยตรง ส่วนประกอบอื่นที่เหลือนั้นเปรียบเสมือนอุปสรรค ซึ่งต้องใช้กลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนมาใช้วางแผนในการจูงใจแทนนั่นเอง ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำงานตามแนวคิดดังต่อไปนี้ คือ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540)

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีหลักว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับบุคคลหนึ่งก็ได้ โดยอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการทำงานของตัวเอง ทำให้อยากทำงานมากขึ้น

3. การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม

4. การให้ความรับผิดชอบและการให้อำนาจมีมากขึ้นตามความเหมาะสม
5. ความมั่นคงและความปลอดภัย
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน
7. โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะ ความสามารถ

ด้านวิชาชีพและประสบการณ์

8. โอกาสในการก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
9. เงินและรางวัลเกี่ยวกับเงินที่แสดงออกทางสถานภาพอย่างหนึ่ง
10. สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ
11. การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานจะให้ตัวเองเป็นเลิศในแนวทาง Harrington and Theis (1968 cited in While, 1994) ได้เสนอให้เพิ่มเติมขึ้นอีก 3 ปัจจัย

ได้แก่ ทักษะและความคาดหวังของผู้นำ การมอบหมายงาน และคุณภาพและปริมาณของการติดต่อสื่อสาร

นอกจากนั้น Welches, Dixon, and Stanford (1974 cited in While, 1994) เชื่อว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานมีดังนี้

1. บุคลิกภาพ
2. ภูมิหลังของบุคคล
3. ระดับการศึกษา
4. ความสามารถในการเชิงวิชาชีพ
5. ความยึดมั่นผูกพัน
6. ประสบการณ์ในการทำงาน
7. สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน
8. การจัดองค์การ
9. พัฒนาการของบุคลากร

รูปแบบของทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Competency Model) โดยทั่วไปจะมีรูปแบบที่ประกอบด้วย 2 หรือ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ (วันทนา กอวัฒนาสกุล, 2543)

1. ความรู้ในงาน (Functional Competency) ได้แก่ ความรู้ด้านเนื้อหาวิชาการของงานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องปฏิบัติ เช่น ความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับการถ่ายภาพ หรือความรู้ด้านบัญชี ความรู้ด้านช่าง ความรู้ทางการแพทย์
2. คุณสมบัตินี้จำเป็นในการทำงาน (Professional Qualities) ได้แก่ คุณสมบัติที่บุคคลต้องมีเพื่อให้ทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ คุณสมบัตินี้ดังกล่าวรวมถึง

พฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นด้วย แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลของงาน หากเป็นการทำงานในองค์กร พฤติกรรมนั้นต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กรด้วย

3. คุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน (Success Factors) ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงานทุกคนที่องค์กรต้องการให้มี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่ได้กำหนดไว้แล้ว รูปแบบของทักษะ ความรู้ และความสามารถนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะและการบริหารงานขององค์กร รายละเอียดของเนื้อหาในแต่ละส่วนก็จะแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ Hofrichter and Platten (1996 อ้างถึงใน นาดยา เต้าป้อม, 2547) ได้เสนอแนวทางการกำหนดรูปแบบความสามารถมี 3 ขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ความสามารถหลักขององค์กร ศึกษาวิเคราะห์ความสามารถที่สร้างคุณค่าเพิ่มในสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร เนื่องจากธุรกิจบางแห่งมีข้อได้เปรียบในเรื่องของความรวดเร็วในการตอบสนองของตลาดที่เกิดขึ้นใหม่ บางธุรกิจมีจุดแข็งในเรื่องการมีสายสัมพันธ์กับลูกค้า หรือเทคนิคการผลิต สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างของความสามารถหลักขององค์กรที่สร้างแตกต่างไปจากคู่แข่ง

2. วิเคราะห์ความสามารถที่จำเป็นในแต่ละงาน วิเคราะห์แต่ละงานผู้ทำงานมีผลงานดีเด่นแตกต่างไปจากผู้ทำงานมีผลงานอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยปานกลาง ในการวิเคราะห์ความสามารถที่จำเป็นในแต่ละงานประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

2.1 ขั้นตอนที่แรก กำหนดผลงานของลักษณะงานที่ดีเด่นในแต่ละงาน หรือในแต่ละกลุ่มงาน หลักการสำคัญคือ ผลงานนั้นช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

2.2 ขั้นตอนที่สอง ศึกษา วิเคราะห์ว่าการปฏิบัติงานที่ได้รับการยกย่องว่ามีผลงานดีเด่นเป็นที่ยอมรับนั้น มีแนวทางในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไร จึงมีผลงานดีเด่นสูงกว่ามาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ

2.3 ขั้นตอนที่สาม วิเคราะห์คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของผู้ทำงานที่ทำให้ได้ผลงานดีเด่นสูงกว่ามาตรฐาน คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนี้นำมาสร้างรูปแบบความสามารถที่ทำนายผลการการทำงานได้

3. ทดสอบตัวรูปแบบความสามารถก่อนที่จะนำตัวรูปแบบความสามารถมาใช้ ควรมีการทดสอบความเที่ยงตรงว่าใช้ในการทำนายผลการดำเนินงานได้จริง โดยรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานนั้น สมาคมวิชาชีพและลูกค้า

สรุปว่า ความสามารถในการทำงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบการทำงานหลายด้าน ทั้งหน่วยงาน ผู้บริหารและผู้ทำงาน โดยเฉพาะในด้านผู้ทำงานที่มีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม บุคลิกภาพ ความถนัดในงาน มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ แรงจูงใจ ความสนใจ ในการทำงานที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น รู้จักเห็นอกเห็นใจ ประกอบกับหน่วยงานมีลักษณะของการทำงานที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมหรือมีวัฒนธรรมองค์การ อย่างสร้างสรรค์ ผู้บริหารให้อำนาจในการทำงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้แสดง ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัย ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น

แนวทางการประเมินความสามารถในการทำงาน

Fivars and Gosnell (1966 อ้างถึงใน พนิดา คะชา, 2551) ได้สรุปถึงการประเมิน การปฏิบัติงานไว้ 4 รูปแบบคือ

1. การประเมินในรูปของวัตถุประสงค์ (Objective) คือ พิจารณาถึงผลสุดท้ายของงานว่า บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยทั่วไปกำหนดไว้ 2 ด้านคือ วัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมหรือวัตถุประสงค์เฉพาะ
2. การประเมินในรูปของงาน (Task) เนื่องจากงานเป็นผลจากการกระทำการประเมิน ในลักษณะนี้จึงควรทำโดยกลุ่มผู้ชำนาญในงานนั้น โดยเฉพาะ เพราะเป็นการประเมินตามลักษณะ งาน
3. การประเมินในรูปของการทำงาน (Performance) เป็นการประเมินการทำงานทั้งใน ด้านการส่งเสริมวิชาชีพ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน รวมทั้งพฤติกรรมการทำงาน และการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน
4. การประเมินในรูปมาตรฐานแห่งวิชาชีพ (Professional Standard) จากความเชื่อที่ว่า การพยาบาลที่ดีมีคุณภาพจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานการพยาบาลไว้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการประเมินผลการพยาบาล

2. ความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพขึ้นอยู่กับขอบเขตความรับผิดชอบ และบทบาทในการทำงาน การกำหนดบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ และการพัฒนาศักยภาพ ของตนเองอันก่อให้เกิดประโยชน์ในระบบบริการสุขภาพและตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการกองการพยาบาล (2540) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาล วิชาชีพที่ทำงานในโรงพยาบาลดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ใช้ความรู้ และทักษะขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาล โดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ในหอผู้ป่วย หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อการวางแผนและให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนในการใช้มาตรฐานการพยาบาล เพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือในทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึง การขอคำปรึกษา และขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพโดย

1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหา ให้การวินิจฉัย วางแผน และให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่ปัญหาฉุกเฉิน ได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วย และครอบครัวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษ ต่าง ๆ ให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือ ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ในหน่วยงาน

1.4 ฝ้าสังเกต วิเคราะห์อาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย และดำเนินการปรึกษา พยาบาลวิชาชีพในระดับสูง หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างทันท่วงที ก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤตหรือมีภาวะแทรกซ้อนตามมา

1.5 จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ให้มีสภาพที่พร้อมใช้ได้ตลอดเวลา

1.6 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับบุคลากรในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานอื่น เพื่อประเมิน ปัญหา ร่วมหาแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

1.7 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วย เหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึก ปฏิบัติของนักศึกษา รวมถึงการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อหรือเสี่ยงอันตรายต่อชีวิตผู้ป่วย ตามหลักการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนด

1.8 สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการ ดูแลตนเองและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.9 มีส่วนร่วมในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัว ได้เร็วที่สุด เช่น กระบวนการวางแผนจำหน่าย โดยการปฏิบัติตามแผนจำหน่ายผู้ป่วยที่กำหนดไว้ หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมมอบหมาย

1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงาน ที่ปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการพยาบาล และคู่มือในการปฏิบัติการพยาบาล

1.11 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือบุคลากร ด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบ ในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.12 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาล

2. ด้านการบริหารจัดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการดูแลภายในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการ โดย

2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย และครอบครัว

2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงานบุคคล และสิ่งแวดล้อม

2.3 มีส่วนร่วมกับโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.4 ประเมินผลการทำงานภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน และให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพ ของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

2.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงพยาบาลและองค์การวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่บุคลากรทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัย และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการพยาบาล ดังนี้

3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศพยาบาลที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่เข้ามารับ การอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นพี่เลี้ยงให้แก่นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยเหลือพยาบาล

3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน และการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัว ในหน่วยงาน

3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาล และนำผลการวิจัย มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่

สภาการพยาบาล (2545) ได้กำหนดขอบเขตการทำงานของพยาบาลไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติการพยาบาลด้านการจัดการกับภาวะสุขภาพ และความเจ็บป่วยทั้งสุขภาพ กาย สุขภาพจิต ได้แก่ การประเมินเฝ้าระวังและการประสานการดูแลร่วมกับบุคคล ครอบครัว

และเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพ ในการประเมินภาวะสุขภาพ การส่งเสริมการคุ้มครองสุขภาพ รวมถึง การตรวจค้นและให้การรักษามือเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยทั้งที่เป็นโรคเฉียบพลันและโรคประจำท้องถิ่น และการเฝ้าติดตามดูแลรักษาผู้ป่วยเรื้อรังในชุมชน

2. การปฏิบัติการพยาบาลด้านการเฝ้าระวังโรค และเฝ้าติดตาม เพื่อควบคุมคุณภาพ ของการให้บริการ ได้แก่ การควบคุมการปฏิบัติงานของตนเอง การเป็นที่ปรึกษาและประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาและบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ

3. การปฏิบัติการพยาบาลด้านการบริหารจัดการระบบสุขภาพ ได้แก่ การมีส่วนร่วม ในการจัดระบบบริหารจัดการของระบบบริการสุขภาพ การสร้างและรักษาทีมงาน การแสวงหา การช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ การส่งเสริมการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การปฏิบัติการพยาบาลด้านการช่วยเหลือและการดูแล ได้แก่ การดูแลเรื่องความ สุขสบาย การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการฟื้นฟูสภาพ การช่วยเหลือให้ผู้ป่วยและครอบครัว ชุมชน อยู่ด้วยกันในภาวะที่ผู้ป่วยเผชิญอยู่กับความทุกข์ทรมาน กาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการ วางแผนการดูแลและแก้ปัญหา ช่วยให้ผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจอาการที่เกิดจากโรค และร่วมกัน ค้นหาวิธีการจัดการเพื่อบาเทาอาการ รวมทั้งสนับสนุนเกื้อกูลในการพัฒนาครอบครัวและชุมชน

5. การปฏิบัติการพยาบาลด้านการสอนให้ประชาชนมีความเข้าใจในการดูแลสุขภาพ เป็นบทบาทสำคัญของพยาบาล ซึ่งในการสอนพยาบาลควรต้องคำนึงถึงความพร้อม เทคนิค และวิธีการสอนที่เหมาะสมกับระดับความรู้ของประชาชน

6. การปฏิบัติการพยาบาลด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ ต่าง ๆ นับว่ามีความจำเป็นอย่างมากในยุคโลกาภิวัตน์ พยาบาลจึงไม่เพียงแต่มีทักษะการจัดการกับ เหตุการณ์ฉุกเฉินเท่านั้น ยังต้องสามารถคาดการณ์ และจัดการการกับภาวะวิกฤตได้อย่างเหมาะสม และมีความปลอดภัยในชีวิต

7. การปฏิบัติการพยาบาลด้านการจัดระบบงานและกระบวนการให้บริการ โดยมี การจัดระบบสารสนเทศและมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการพยาบาลในการบริหารจัดการ การช่วยเหลือผู้รับบริการ และพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาล

นอกจากนี้การปฏิบัติการพยาบาลยังต้องครอบคลุมใน 4 ด้าน ดังนี้ (สมจิต หนูเจริญ, 2543)

1. การส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) หมายถึง กระบวนการเพิ่มความสามารถ ของบุคลากรในการควบคุมดูแลและพัฒนาสุขภาพของตนเองให้ดีขึ้น บุคคลจะต้องมีความคิดริเริ่ม ในการส่งเสริมสุขภาพด้วยตนเอง โดยมีพยาบาลหรือบุคลากรสาธารณสุขอื่นเป็นผู้ส่งเสริม และ สนับสนุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน

2. การดำรงไว้ซึ่งสุขภาพดี (Health Maintenance) หรือการป้องกันโรคและการบาดเจ็บ (Prevention of Disease and Injury) หรือการป้องกันสุขภาพ (Health Promotion) หมายถึง การกระทำเพื่อช่วยรักษาภาวะสุขภาพ เช่น การฉีดวัคซีน การขับถ่ายด้วยความระมัดระวัง การหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยง

3. การซ่อมแซมสุขภาพ (Health Restoring) รวมถึงการฟื้นฟู (Rehabilitation) หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อพัฒนาสุขภาพของบุคลากรหลังจากเกิดปัญหาการเจ็บป่วย เช่น การทำแผล การให้ยารักษาโรค การช่วยเหลือคนพิการเพื่อให้ใช้ศักยภาพที่เหลืออยู่อย่างเต็มที่

4. การดูแลผู้ป่วยใกล้ตายหรือผู้ป่วยสิ้นหวัง การปฏิบัติงานในจุดนี้เป็นการให้ความสุขสบายและความเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วย รวมทั้งช่วยเหลือครอบครัวในการเผชิญกับการสูญเสียที่จะเกิดขึ้น โดยพยาบาลอาจจะช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัวในโรงพยาบาล ที่บ้านหรือสถานที่ที่ดูแลผู้ป่วยได้

Schwirian (1987) ได้กล่าวถึง ความสามารถในการทำงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพทำงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ โดยมีเกณฑ์กำหนดไว้ 6 ด้านซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเป็นผู้นำ (Leadership) พยาบาลวิชาชีพต้องมีทักษะในการใช้กระบวนการสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อโน้มน้าวชักจูงให้ผู้ร่วมงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งเป็นผู้ชี้นำ ชี้แนะ มอบหมายงานหน้าที่รับผิดชอบ ให้บุคลากรในระดับรองสามารถทำงานในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ให้คำแนะนำแก่สมาชิก รู้จักเพิ่มพูนพลังอำนาจให้แก่ผู้ร่วมงานในทีม เช่น กล่าวยกย่องชมเชย รวมทั้งยอมรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงใช้ตามความเหมาะสม และเป็นผู้ริเริ่มในการนำวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. การสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสาร (Interpersonal Relations) พยาบาลวิชาชีพต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการประสานงานและใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสาร ทั้งการเขียน และการพูด เพื่อสร้างความไว้วางใจและรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ หรือพยาบาลกับผู้ร่วมงานในวิชาชีพเดียวกัน และต่างวิชาชีพ

3. การดูแลผู้ป่วยในระยะวิกฤติและฉุกเฉิน (Critical Care) พยาบาลวิชาชีพต้องใช้ความรู้ ทักษะ การตัดสินใจที่รวดเร็วและเหมาะสม ในการดูแลผู้ป่วย หรือผู้รับบริการที่ต้องเผชิญกับภาวะเจ็บป่วยเฉียบพลัน ซึ่งอาจได้รับอันตรายถึงแก่ชีวิต โดยให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยและไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาพยาบาลที่ได้รับ

4. การสอนผู้ป่วยและการให้ความร่วมมือ (Teaching/ Collaboration) พยาบาลวิชาชีพ ต้องมีความสามารถในการพยายามแสวงหาความร่วมมือจากทีมสุขภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ให้สามารถดูแลตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับวิถีชีวิตของตน

5. การวางแผนและการประเมินผลปฏิบัติการพยาบาล (Planning/ Evaluation) พยาบาลวิชาชีพต้องใช้ความรู้ ทักษะในการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ กำหนดข้อวินิจฉัยการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาลและการประเมินผล การพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหได้อย่างทันที่ที่มีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง

6. การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ (Professional Development) พยาบาลวิชาชีพ ต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการพัฒนาวิชาชีพ หรือการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ โดยมุ่งให้บริการเชิงวิชาชีพ พัฒนาองค์ความรู้หรือศาสตร์การพยาบาลให้มีความร่วมมืออันดีต่อสมาคมวิชาชีพและปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

สรุปโดยรวมบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของพยาบาลครอบคลุมงาน การพยาบาลทั้ง 6 ด้านของ Schwirian (1987) เป็นหัวใจสำคัญในการทำการพยาบาลอย่างแท้จริง โดยมีการประยุกต์หลักของกระบวนการพยาบาลไว้ในทุกขั้นตอน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล สูงสุดต่อผู้ป่วย ซึ่งผลการทำงานการพยาบาลจะบรรลุถึงเป้าหมายได้ขึ้นอยู่กับการทำงาน ของพยาบาลที่มีการผสมผสานความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานรวมถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถกับความสูงในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ความสามารถในการทำงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบการทำงานหลายด้านทั้งหน่วยงาน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในด้านผู้ปฏิบัติที่มีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมบุคลิกภาพ ความถนัดในงาน มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ แรงจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญศรี ปรารักษ์สุวรรณ, กนกวรรณ มาลานิตย์ และนนทิยา ชุ่มช่วย (2542) พบว่า ความสามารถในการทำงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับอายุ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ ในการทำงาน ความสนใจในการทำงานที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น รู้จักเห็นอกเห็นใจประกอบ กับหน่วยงานมีลักษณะของการทำงานที่ดี (วรดา ข่ายแก้ว, 2542) มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมหรือมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีมีการสร้างสรรค์ (กาญจนา พลชนะ, 2543) ผู้บริหารให้อำนาจในการทำงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้แสดง

ความสามารถเกี่ยวกับการทำงาน มีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยส่งเสริมและสนับสนุนให้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นทำให้งานประสบผลสำเร็จและส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน Manion (2003) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรทางสุขภาพ พบว่า ปัจจัยภายนอก เช่น รางวัลสิ่งล่อใจมีผลต่อความสุขในการทำงานน้อยกว่าปัจจัยภายใน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อ เจตคติ ความสามารถและความภาคภูมิใจที่ส่งผลให้เกิดอารมณ์ทางบวกสูง และเกิดความสุขในการทำงานได้มากกว่า และเมื่อเกิดผลสำเร็จของงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจเกิดความสุขจากการปฏิบัติงาน และเห็นในคุณค่าของตนเอง Diener (2000) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาเนื่องจาก ชีวิตส่วนใหญ่อยู่กับการทำงาน หากการทำงานมีความสุขถือว่าชีวิตมีความสุขความสุขเป็นความพึงพอใจในชีวิต พึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต พึงพอใจในงาน Hoy and Miskel (1991) กล่าวว่า พนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นพนักงานที่สร้างผลผลิตของงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นสุข ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานและไม่คิดลาออกจากงาน

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศขององค์การ เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมทางจิตใจที่บุคคลในองค์การนั้นได้มีการเรียนรู้มีประสบการณ์ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกทั้งด้านความรู้สึนึกคิด สภาพอารมณ์และจิตใจรวมถึงพัฒนาการของคนในองค์การในการทำงาน (สิริอร วิชชาวุธ, 2549) โดยเฉพาะในองค์การพยาบาลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตายของมนุษย์ บรรยากาศขององค์การจึงมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพ เกิดความรักและสร้างสรรค์งานและเกิดความพึงพอใจในงานได้ (จินตนา รักเสรีจินดา, 2544)

1. ความหมายของบรรยากาศองค์การ

แนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า เป็นแนวคิดที่สามารถศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้ ปัจจุบันมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

Forehand and Gilmer (1964 cited in Dubrin, 1984; Kotter, 1978) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึงคุณลักษณะที่อธิบายถึงองค์การและบ่งบอกถึงความแตกต่างขององค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง ๆ โดยผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์การนั้นรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน

Litwin and Stringer (1968) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่าเป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ

Davis (1981) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นหรือสัมผัสได้ มีสภาพเหมือนบรรยากาศรอบ ๆ ตัว

Milton (1981 อ้างถึงใน นุชรี อาบสุวรรณ, 2550) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมภายในของบุคลากรในองค์การที่สามารถรับรู้ได้ มีลักษณะเฉพาะ บรรยากาศในแต่ละองค์การจะแตกต่างกันเนื่องจากบรรยากาศองค์การภายในจะได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก เพราะองค์การเป็นระบบเปิดต้องติดต่อกับภายนอก องค์การอยู่เสมอ สภาพแวดล้อมภายนอกเหล่านี้ได้แก่ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งแต่ละองค์การจะได้รับแตกต่างกันออกไป

Szilagyi and Marc (1980) ได้กล่าวถึงลักษณะบรรยากาศขององค์การ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การประกอบด้วยกฎระเบียบวัตถุประสงค์ขององค์การ ลักษณะการบังคับบัญชา การจูงใจ การสนับสนุน ความขัดแย้งและการจัดการกับความขัดแย้ง
2. เป็นการบ่งชี้ถึงความแตกต่างขององค์การ
3. ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคลากรในองค์การ
4. บรรยากาศองค์การเป็นตัวกำหนดหรือสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ

Grigsby (1991 อ้างถึงใน พิสมัย กันทอินทร์, 2549) กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่าเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การกับการทำงานของบุคคล คือ การผูกพัน การยึดติดกับกลุ่ม การสนับสนุนจากผู้บริหาร การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุม และนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์การได้รับรู้และได้รับแรงจูงใจจากผู้บริหาร

Gibson et al. (2000 cited in Litwin & Stringer, 1968; Snow, 2002) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของสมาชิกในองค์การต่อกลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างของงาน การช่วยเหลือเกื้อกูล การให้รางวัลตอบแทน ความร่วมมือหรือขัดแย้ง ซึ่งรวมถึงค่านิยม บรรทัดฐาน ความคาดหวัง นโยบายและกระบวนการต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

Cherrington (1994 อ้างถึงใน ศศินันท์ หล้านามวงศ์, 2545) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นคุณลักษณะหรือความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่ง คล้ายกับคำว่า บุคลิกภาพ (Personality) บรรยากาศองค์การจึงหมายถึง บุคลิกภาพขององค์การซึ่งเป็นคุณลักษณะคงที่ของแต่ละองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

Gershon, Stone, Bakken, and Larson (2004 อ้างถึงใน พนิกา คชะ, 2551) กล่าวว่า บรรยายการสื่อสารหมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์กรต่อวัฒนธรรมองค์กรที่อยู่แวดล้อม และสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะขององค์กร สามารถวัดหรือประเมินได้ง่ายกว่าวัฒนธรรมองค์กร

อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล (2544) กล่าวว่า บรรยายการสื่อสารหมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2546) กล่าวว่า บรรยายการสื่อสารคือ กลุ่มของคุณลักษณะ และสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม บรรยายการสื่อสารจะเป็นแรงกดดันสำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขำในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ (2547) กล่าวว่า บรรยายการสื่อสารหมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า บรรยายการสื่อสาร เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ปฏิบัติงานจากการเรียนรู้ และมีประสบการณ์ทั้งทางกายภาพ ทางจิตสังคม โดยทางตรงและทางอ้อมตามการรับรู้ของบุคคล ซึ่งมีผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

ความสำคัญของบรรยายการสื่อสาร

บรรยายการสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร เนื่องจากบุคลากรในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่จะปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมกำกับของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างขององค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็นหรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกได้ และรับรู้ได้ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ บรรยายการสื่อสาร บรรยายการสื่อสารมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ด้วยเหตุผล 3 ประการคือ 1) บรรยายการสื่อสารที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยายการสื่อสารของหน่วยงาน หรือแผนงานในองค์กร 3) ความเหมาะสมระหว่างบุคลากรกับภาระงานในองค์กรจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน (สมยศ นาวิการ, 2536) บรรยายการสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยายการสื่อสารที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม ทางจิตใจที่ดี เพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยายการสื่อสารที่ดีได้

สมยศ นาวิการ (2538) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีความซับซ้อนและสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ เพราะว่าบรรยากาศองค์การบางอย่างทำให้เกิดผลดีกว่า และผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การหรือหน่วยงานของพวกเขาได้มาก ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานและความพึงพอใจของเขาเหล่านั้นได้ ซึ่งความสำคัญของบรรยากาศองค์การมีเหตุผล 3 ประการคือ

1. บรรยากาศองค์การที่ดีทำให้เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ดังการศึกษาของ Newell (1978) พบว่า บรรยากาศองค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศแบบปิด มีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงข้ามกับบรรยากาศแบบเปิด มีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาก

2. บรรยากาศองค์การที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ จะทำให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การดังที่ Dubrin (1973) ได้สรุปว่า ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การคือ แบบแผนของความเป็นผู้นำ ทักษะ และวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลกระทบต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบแผนของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ มีความสำคัญมากเพราะว่า แบบแผนของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมา ที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องของการปฏิบัติ

3. บรรยากาศขององค์การที่มีการกระจายอำนาจ จะทำให้เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การดังที่ Litwin and Stringer (1968) พบว่า องค์การที่มีการบริหารงานแบบการใช้อำนาจ กล่าวคืออำนาจการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลาง บุคลากรต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้จะทำให้บุคลากรรู้สึกไม่พอใจกับงาน ไม่เกิดความคิดริเริ่ม ส่วนบรรยากาศในองค์การที่มีการมุ่งประสานสัมพันธ์จะมีผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์การ เกิดความคิดริเริ่มและมีผลผลิตสูง ซึ่งบรรยากาศขององค์การแบบดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจกับงาน งานบรรลุผลสำเร็จ

Steers and Porter (1979) กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศในองค์การว่า เป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การ วิเคราะห์การทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์การซึ่งเขาเรียกว่า บรรยากาศขององค์การที่มีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ

Gibson et al. (1973 อ้างถึงใน วาสิญฺญี ภูมิพงษ์, 2546) กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์การว่า มีอิทธิพลเหนือบุคคลและกลุ่มบุคคล และมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่ต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิภาพแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพราะบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์การต่างกัน เมื่อตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นด้านพฤติกรรม โครงสร้าง หรือกระบวนการ บรรยากาศองค์การจะกระทบกระเทือนโดยการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจเกิดผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งจะเกี่ยวข้องหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานคือ ประสิทธิภาพขององค์การ

Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน ภัทรภรณ์ สุกาญจนารักษ์, 2546) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ เพราะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การต่อองค์ประกอบต่างๆขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และมีความพึงพอใจที่จะอยู่ในองค์การ นอกจากนี้ยังเห็นว่าหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่นคือ บรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การถูกสั่งสมจากความเป็นมา วัฒนธรรม กลยุทธ์ขององค์การตั้งแต่อดีต

กล่าวโดยสรุป บรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์การทุกระดับ เพราะบรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรทุกคนในองค์การ ความสำเร็จขององค์การส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบรรยากาศองค์การ ที่สนับสนุนทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ บรรยากาศที่ดีและเหมาะสมจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนเพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจ และมีสัมพันธภาพที่ดี การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุขในการทำงานและเกิดผลผลิตขององค์การที่มีประสิทธิภาพสูง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

Likert (1976) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงความเป็นไปภายในองค์การ ผู้นำแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติรับข่าวสารอย่างถูกต้องและเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับมีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบถึงใครแล้วผู้นำจะขอความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานคนนั้น

3. การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. อำนาจ และอิทธิพลในองค์การ หมายถึง อำนาจและอิทธิพลของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง

5. เทคนิค และวิทยาการที่ใช้ในองค์การ หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์การมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในองค์การ ได้รับการจัดการอย่างดี

6. แรงจูงใจ บรรยากาศขององค์การที่ถือว่าดีจะต้องมีลักษณะการยอมรับความแตกต่าง และความขัดแย้งในองค์การ พร้อมจะสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ขยันขันแข็ง หนีงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง อัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

James and Jones (1974) ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติเฉพาะ ได้แก่ เป้าหมาย หลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ แหล่งวัสดุ เงินทุน หน้าที่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การคุณสมบัติเฉพาะเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจของบุคคลในองค์การนั้น

2. ด้านโครงสร้าง มีความสำคัญต่อบุคคลในด้านความรู้สึก ความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง ขนาดขององค์การ อำนาจตัดสินใจในองค์การ การแบ่งความรับผิดชอบ ลักษณะเด่นขององค์การ มาตรฐานและการบริหาร ระบบขององค์การ ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างระบบใหญ่และระบบย่อย

3. ด้านการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ เป็นต้นว่าลักษณะของผู้นำ การสื่อสารภายในองค์การ การควบคุมองค์การ วิธีการควบคุมการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ การร่วมมือและการประสานงานระหว่างบุคลากรในองค์การมีมากน้อยเพียงใด วิธีการเลือกคนเข้าทำงาน วิธีการเรียนรู้และสังคมของสมาชิก การฝึกอบรม ระบบการให้รางวัล ลักษณะการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ

4. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานอันส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่ ลักษณะและสภาพของห้องทำงาน อุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน สถานที่ตั้งขององค์การ การคมนาคม ความต้องการของตลาดในด้านผลผลิต ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของชุมชน สภาพมลภาวะ

5. ด้านค่านิยมและพฤติกรรม ค่านิยมของคนในองค์การย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ วิธีในการปฏิบัติงาน เหตุผลของบุคคลในการทำงาน สภาพการทำงานและพฤติกรรมต่าง ๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ความสื่อดีของบุคลากรในองค์การ

Litwin and Stringer (1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยาการสององค์การ โดยพัฒนามาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland (1961) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ (McClelland Acquired - needs Theory) หรือทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ ทฤษฎีเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มี 2 ประการคือ ความต้องการความสบาย และความต้องการปราศจากความเจ็บปวดละต่อมาใช้ชีวิตเรียนรู้ความต้องการด้านอื่น ๆ อีก 3 ประการซึ่งเป็นการต้องการที่เหมือนกันแต่มีความมากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งมีรูปแบบดังนี้

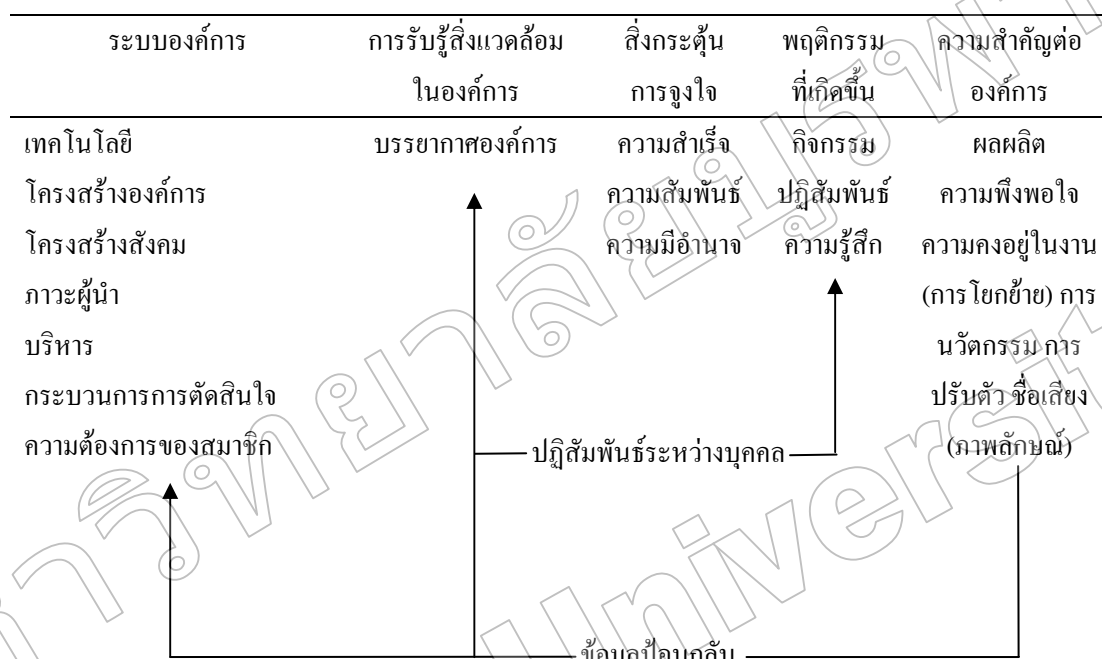
1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need of Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบต่อความสำเร็จ และกลัวการล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยงพอที่จะวิเคราะห์หรือประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่นและสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลและผลประโยชน์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need of Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงมักจะพอใจในความเป็นที่รักและหวังจะได้รับความมีน้ำใจตอบแทนจากผู้อื่นมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พยายามในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need of Power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงมักจะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและมีอิทธิพลเหนือทรัพย์สิน สิ่งของ และในสังคมพยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำหรืออยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวและเชื่อในความเป็นธรรม

จากแนวคิดนี้ Litwin and Stringer (1968) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยาการสององค์การ โดยอธิบายว่า ระบบองค์การนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์กร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้และถือเป็นบรรยาการสององค์การ โดยมีรูปแบบการจูงใจทั้ง 3 ประการของ McClelland (1961 cited in Litwin & Stringer, 1968)

เป็นสิ่งกระตุ้น และจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น ผลผลิต การคงอยู่ในงาน เป็นต้น ส่วนข้อมูลย้อนกลับนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยต้นเหตุหรือระบบองค์การ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมของบุคคล ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การจูงใจและรูปแบบบรรยากาศของพฤติกรรมองค์การ
ที่มา: Litwin and Stringer (1968)

คุณลักษณะของบรรยากาศองค์การ

Halpin and Croft (1966 อ้างถึงใน วาสิฎฐิ ภูมิพงษ์, 2546) ได้จัดรูปแบบบรรยากาศองค์การและบรรยายคุณลักษณะของบรรยากาศองค์การในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การแบบเปิด (Open Climate) เป็นบรรยากาศองค์การที่สมาชิกมีขวัญกำลังใจดี มีความสามัคคีช่วยเหลือกัน มุ่งงานทำที่พอเหมาะกับความสามารถ มีความพึงพอใจกับการแก้ปัญหา รู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ผู้บริหารจะมีบุคลิกเป็นที่เคารพรักใคร่ เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานไม่ต้องออกคำสั่งหรือควบคุมบ่อย ๆ เนื่องจากผู้ร่วมงานมีวินัยดี ระเบียบข้อบังคับยังไม่มีความสำคัญ แต่สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ผู้บริหารไม่เน้นผลงานแต่จะใช้วิธีสร้างลักษณะของผู้นำให้ผู้ปฏิบัติงานจนส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี บรรยากาศองค์การแบบนี้เป็นที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเป็นบรรยากาศที่ดีที่สุด

2. บรรยากาศองค์การแบบอิสระ (Autonomous Climate) เป็นบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะเด่นที่ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ และผู้ปฏิบัติงานจะพอใจในการสร้างความสัมพันธ์มากกว่าความพอใจที่ได้จากผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน บุคลากรร่วมมือในการปฏิบัติงานดี แต่ไม่เท่ากับบรรยากาศแบบเปิด พฤติกรรมของผู้นำพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเป็นครั้งคราว แสดงความกรุณาปราณีเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสวัสดิภาพของผู้ร่วมงาน บรรยากาศแบบนี้ค่อนข้างเข้มงวดมากกว่าแบบเปิด

3. บรรยากาศองค์การแบบควบคุม (Controlled Climate) เป็นบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะที่ผู้บริหารจะเน้นผลงานคอยควบคุมตรวจสอบผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีเวลาสร้างความสัมพันธ์อันดีมิตร แต่เนื่องจากมีผลงานที่ดี จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจและพลอยมีขวัญกำลังใจดีกว่าระดับปกติ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานร่วมกันตลอดเวลาทำให้ความสัมพันธ์ในหมู่คณะดี แต่ความสัมพันธ์อันดีมีน้อย ผู้บริหารอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน แต่จะกำหนดกฎระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการทำงานให้ทำตลอดเวลา ผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานน้อย เพราะมุ่งคำนึงถึงผลงานไม่สนใจความคิดเห็น หลักการและเหตุผลของผู้อื่น ภาวการณ์ำเป็นของผู้บริหาร

4. บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม (Familliar Climate) เป็นบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะที่ผู้บริหารและบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีมิตร ผู้บริหารสนใจผลงานน้อยจึงละเลยคำสั่งกฎระเบียบ การนิเทศการทำงาน ทำให้บุคลากรขาดความสามัคคีในการทำงาน บุคลากรไม่ค่อยทำงานแต่มีความสัมพันธ์ทางด้านส่วนตัว ขวัญกำลังใจอยู่ในระดับกลางเพราะความสามัคคีกันอันดีมิตรด้านเดียว ขาดความพึงพอใจในงานหรือความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน ผู้บริหารละเลยการบริหารงานบุคคลแต่พยายามทำให้เห็นว่า บุคลากรทุกคนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ผู้บริหารให้ความเมตตากรุณา ไม่พยายามทำร้ายจิตใจบุคลากร การประเมินผลงานทั้งทางตรงและทางอ้อมมีน้อยมาก บุคลากรจะคอยกระตุ้นผู้บริหารให้ทำหน้าที่ที่เข้มแข็งตลอดเวลา

5. บรรยากาศองค์การแบบรวมอำนาจ (Parternal Climate) เป็นบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะที่ผู้บริหารได้บริหารงานโดยวิธีออกคำสั่ง ควบคุมการตรวจตราและนิเทศงานใกล้ชิด ผู้บริหารพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคลากรแต่มีจะประสบความสำเร็จเพราะบุคลากรไม่ยอมรับนับถือ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร ผู้บริหารรบกวนเวลาของบุคลากรมากกว่าที่จะอำนวยความสะดวก ทำให้ผลงานน้อย ขาดขวัญและกำลังใจและความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน ผู้บริหารทำตัวเป็นผู้รู้ดีทุกเรื่องที่บางเรื่องรู้อ้างเล็ก ๆ น้อย ๆ ทำให้บุคลากรรำคาญผู้บริหาร

6. บรรยากาศองค์การแบบปิด (Closed Climate) เป็นบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะที่ผู้บริหารได้บริหารงานโดยขาดความรู้ ขาดบุคลิกภาพของการเป็นผู้นำและประสิทธิภาพในการบริหารบุคคล บุคลากรเสียขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะขาดความสัมพันธ์อันดีมิตร และขาดความภาคภูมิใจผล การปฏิบัติงาน ผู้บริหารไม่สามารถเป็นแบบอย่าง ขาดความเมตตา กรุณา ขาดความคิดสร้างสรรค์ ไม่เคยแสดงพฤติกรรมผู้นำที่ดีต่อบุคลากร บรรยากาศแบบนี้ เป็นบรรยากาศไม่ดีต้องแก้ไข

Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน พนิดา คะชา, 2551) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบและบรรยายลักษณะของบรรยากาศองค์การในแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การที่เน้นการใช้อำนาจ มีโครงสร้างทางอำนาจชัดเจนและใช้อำนาจในการตัดสินใจในองค์การ เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ ลักษณะของคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว และแข่งขันกับผู้ร่วมงานในส่วนของความสัมพันธ์ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในงาน
2. บรรยากาศองค์การที่เน้นการทำงานตามบทบาท จะเน้นกฎระเบียบขององค์การ การแข่งขันจะอยู่ในกฎระเบียบ องค์การลักษณะนี้จะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ
3. บรรยากาศองค์การที่เน้นการทำงานจะเน้นเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้ อำนาจหน้าที่ส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎระเบียบอาจไม่สำคัญและอาจไม่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่ช่วยงานนั้นให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
4. บรรยากาศองค์การที่เน้นความสำคัญของคน องค์การแบบนี้เป็นการตอบสนอง ต่อความต้องการของบุคคล คำนึงถึงความพึงพอใจ และองค์การคาดหวังว่าสมาชิกจะไม่ทำสิ่งที่ขัด ต่อค่านิยมของสมาชิกเอง

องค์ประกอบบรรยากาศองค์การ

Halpin and Croft (1966) ศึกษาองค์ประกอบบรรยากาศองค์การ โรงเรียนแห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากองค์ประกอบเหล่านี้

1. พฤติกรรมของผู้บริหาร โดยศึกษาใน 4 มิติคือ

- 1.1 มิติห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของบุคลากร ต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่ามีรูปแบบเป็นทางการโดยคำนึงถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบาย อย่างเคร่งครัดมากกว่ารูปแบบการบริหารอย่างไม่เป็นทางการ ความสัมพันธ์ของผู้บริหาร กับบุคลากรมีน้อยหรือห่างเหิน

1.2 มิติมุ่งผลงาน (Production Emphasis) หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่า ผู้บริหารคำนึงถึงผลงานมาก โดยจะควบคุมตรวจสอบตราสั่งการและนิเทศงานแบบใกล้ชิด บุคลากรต้องปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัดปราศจากปฏิกิริยาหรือความคิดเห็นอื่นใด

1.3 มิติผลึกคั่น (Trust) พฤติกรรมผู้บริหารว่า ผู้บริหารพยายามผลักดันองค์การให้ก้าวหน้าโดยไม่ใช้การนิเทศงานแบบใกล้ชิดแต่จะกระตุ้นจูงใจบุคลากรด้วยวิธีการที่ผู้บริหารปฏิบัติงานของตนเองให้ดีที่สุดเพื่อเป็นตัวอย่างให้บุคลากรปฏิบัติตาม

1.4 มิติกรุณาปราณี (Consideration) หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรต่อพฤติกรรมผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อบุคลากร โดยแสดงถึงความมีเมตตา กรุณา ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างดี

2. พฤติกรรมของผู้ร่วมงานศึกษาใน 4 มิติได้แก่

2.1 มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรต่อพฤติกรรมผู้ร่วมงานว่า ปฏิบัติงานโดยขาดความสามัคคี ขาดความร่วมมือมีลักษณะต่างคนต่างทำ

2.2 มิติอุปสรรค (Hindrane) หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรต่อพฤติกรรมผู้ร่วมงานว่า การปฏิบัติงานขาดความคล่องตัว ขาดความสะดวกสบาย บุคลากรอึดอัดใจที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ

2.3 มิติรักในหมู่คณะ (Esprit) หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรต่อพฤติกรรมผู้ร่วมงานว่า มีผู้ร่วมงานความรักในหมู่คณะปฏิบัติงานโดยมีขวัญกำลังใจดีมาก และได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมและได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง

2.4 มิติสัมพันธ์ (Intimacy) หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรต่อพฤติกรรมผู้ร่วมงานว่าผู้ร่วมงานรู้สึกสนุกในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดแต่อาจจะไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

Litwin and Stringer (1968) อธิบายถึงการรับรู้ของสมาชิกขององค์การที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การแต่ละด้านว่า จะมีแรงจูงใจทั้ง 3 ด้านหรือด้านใดด้านหนึ่งเป็นแรงกระตุ้น ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีผลต่อการรับรู้องค์ประกอบแต่ละด้านแตกต่างกันไป เนื่องจากบุคคลมีความต้องการด้านแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้บรรยากาศองค์การแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน แต่สามารถนำมาประเมินหรือวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมของบรรยากาศแต่ละองค์การได้ องค์ประกอบของ Litwin and Stringer (1968) ประกอบด้วยบรรยากาศ 8 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์ประกอบบรรยากาศองค์การด้านนี้เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติที่มีต่อลักษณะทางโครงสร้างขององค์การเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่องค์การออกมาเป็นข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วโครงสร้างองค์การมีลักษณะเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบชัดเจน จะมีระยะห่างระหว่างบุคคลหรือระยะห่างระหว่างสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อบรรยากาศองค์การและจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มได้ McGregor (1960) กล่าวว่ากรณีที่โครงสร้างองค์การมากมาย มีการควบคุม เคร่งครัดต่อกฎระเบียบ และขาดความยืดหยุ่นของงานจะทำให้เกิดการไร้ประสิทธิภาพขององค์การทำให้เกิดบรรยากาศที่เคร่งเครียดและไม่สนใจใ้บุคลากรขึ้นชอบองค์การ

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความท้าทายของงาน และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ ปัจจัยด้านความท้าทายจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการพัฒนาในเรื่องแรงจูงใจทางด้านการความสำเร็จของพนักงานและบรรยากาศที่ยอมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในงานสูง Horowitz (Litwin & Stringer, 1968) พบว่า บุคคลมีแรงจูงใจในความต้องการความสำเร็จสูงจะชอบทำงานที่ให้ความรับผิดชอบเองหรือบุคคลที่มีความรับผิดชอบมักจะทำงานที่สามารถทำงานได้ด้วยตนเองมากกว่าจะรอโอกาสอำนวยการเพิ่มความรับผิดชอบของบุคคลจะทำให้เกิดความจงรักภักดี ความคล่องตัวของกลุ่มและมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มสูงขึ้น

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นการวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษในการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์การจะช่วยลดความวิตกกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานตนเองได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่จะกระตุ้นแรงจูงใจทางความสัมพันธ์ได้ จึงมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับบรรยากาศเช่นนี้ ความอบอุ่นของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงานขององค์การในลักษณะที่เป็นประชาธิปไตย การบังคับบัญชาที่ไม่ให้การสนับสนุนหรือให้ความสำคัญต่อคนจะส่งผลกระทบต่อองค์การในระยะยาว ดังนั้นการบังคับบัญชาควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นมิตร ไว้วางใจกัน เคารพและให้ความอบอุ่นแก่ลูกน้องและการสร้างบรรยากาศองค์การที่มีความอบอุ่น มีการสนับสนุนเกื้อกูลกันจะช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเข้มแข็งอดทนแม้กับงานที่หนักรวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในความร่วมมือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

4. การแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และหน่วยงานที่มีความขัดแย้งกันในองค์กร องค์กรจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งอยู่เสมอ Brown and Morberge (1980) กล่าวว่า การแข่งขันและการขัดแย้งเป็นวิธีดำเนินการขององค์กรที่เน้นความมั่นคงเป็นสิ่งสำคัญจะเป็นการวัดความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันและหน่วยงานที่แข่งขันกันในองค์กร การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งจะนำไปสู่การปลุกเร้าการจูงใจด้านความสำเร็จ Black and Monton กล่าวถึงความขัดแย้งว่าเป็นเครื่องแสดงความสำเร็จขององค์กร และได้เสนอวิธีการจัดการกับความขัดแย้งได้แก่ การหลีกเลี่ยง การประนีประนอมและแนะนำว่าการแก้ไขความขัดแย้งโดยวิธีเผชิญหน้าจะเป็นการดีที่สุด

5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับรางวัลและการลงโทษ ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานด้านความสำเร็จและความผูกพันได้จะช่วยลดความล้มเหลวจากการทำงาน การให้รางวัลย่อมแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในขณะที่การลงโทษเป็นสิ่งที่ไม่ยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมนั้น ซึ่งในสถานการณ์การทำงานในองค์กรการจัดบรรยากาศการให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษเพราะเป็นสิ่งที่ชื่นชอบมากกว่า ระบบการให้รางวัลที่มีรูปแบบชัดเจนคำนึงถึงการปฏิบัติงานเป็นหลักและมีการประเมินการให้รางวัลที่ยุติธรรม จะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจในด้านความสำเร็จขึ้น เพราะรางวัลที่ได้ถือเป็นความสำเร็จของบุคคล ทำให้ลดความกลัวที่จะล้มเหลวในการทำงาน

6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน องค์กรประกอบด้านนี้จะวัดการรับรู้ถึงความสำคัญและการคาดหวังที่เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงานซึ่งจะมีกับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพื่อความสำเร็จ สิ่งที่จะกระตุ้นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความสำเร็จนี้อาจเรียกว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานสูง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงและแรงจูงใจด้านความสำเร็จจะเป็นความสัมพันธ์อย่างตรงไปตรงมา องค์กรใดที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไปจะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

7. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Identity and Group Loyalty) องค์กรประกอบด้านนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ความจงรักภักดีต่อกลุ่มและเป้าหมาย

ของกลุ่มจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ลดการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวทำให้เกิดความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น การไม่คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่มจะทำให้บุคคลแยกตัวไม่ยอมทำงานให้ดีและไม่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเพิ่มความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีต่อกลุ่มจะนำมาซึ่งการสร้างบรรยากาศที่ดีและช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กรได้

8. การยอมรับความเสี่ยงในงาน (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยง องค์กรประกอบบรรยากาศด้านนี้เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงงานในองค์กร การคำนวณการยอมรับความเสี่ยงในงานมีความสำคัญในการกระตุ้นการจูงใจด้านความสำเร็จ คนที่ต้องการความสำเร็จสูงมักยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์กรที่ยอมรับความเสี่ยงปานกลางจะกระตุ้นความต้องการทางด้านการสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยากาศที่ไม่ยอมให้มีความเสี่ยงจะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความสำเร็จ

Kotter (1978 อ้างถึงใน อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545) ได้เสนอองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ 7 ด้านคือ

1. กระบวนการสำคัญขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเปรียบเสมือนจุดศูนย์กลางขององค์กร กระบวนการขององค์กรเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การติดต่อ การตัดสินใจ ซึ่งแต่ละองค์การจะมีความหลากหลาย โดยทั่วไปองค์กรจะมีลักษณะเชิงระบบ ประกอบด้วย การนำเข้า การเปลี่ยนแปลงดำเนินการของกระบวนการการส่งออก เช่น การรับข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการจัดการระบบและเผยแพร่ข้อมูล กระบวนการเหล่านี้มีความสำคัญเพราะจะช่วยให้การตัดสินใจเพื่อลดการสูญเสียและทำให้องค์การอยู่รอด

2. สิ่งแวดล้อมภายนอกการทำงาน เป็นสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ เทคโนโลยี เศรษฐกิจ ระบบการทำงาน นโยบาย บุคคลในองค์กรผู้วางกฎระเบียบ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต และการบริการซึ่งนักเศรษฐศาสตร์และนักทฤษฎีองค์กรได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการภายในองค์กร จะต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

3. บุคลากรและทรัพยากรอื่น เป็นขนาดองค์กรหรือจำนวนบุคลากรรวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ด้วย ซึ่งปริมาณของทรัพยากรและสภาพการในองค์กรมีความสำคัญมากในการพัฒนาองค์กรในอนาคต องค์กรที่บุคลากรมีเจตคติที่ดีถือเป็นทรัพยากรขององค์กรและต้องงาน โดยจะช่วยสร้างความดึงดูดใจให้แก่ผู้แข่งขันได้มากกว่า

4. การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์การ ไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบหรือการใช้เครื่องจักรกลหรืออุปกรณ์ การจัดรูปแบบอย่างเป็นทางการจะรวมถึงโครงสร้างองค์การ ได้แก่ การออกแบบงานสายบังคับบัญชา ระบบการวัดผลซึ่งโครงสร้างเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และกระบวนการขององค์การ และจะเป็นความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

5. ระบบสังคมภายใน เป็นค่านิยมของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในด้านการมีอำนาจ ความผูกพัน ความไว้วางใจ ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างบรรยากาศองค์การ

6. เทคโนโลยีขององค์การ เป็นเทคโนโลยีที่เป็นหลักและใช้ในการปฏิบัติงาน ในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือบริการที่สำคัญในองค์การ และระดับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการขององค์การ

7. บทบาทสำคัญของการร่วมงาน อธิบายถึงวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ ลักษณะของบุคคลในองค์การ ความสัมพันธ์ความร่วมมือในกลุ่มบุคลากร ในการติดตามควบคุมและประเมินผลนโยบายที่สร้างขึ้นว่ามีการนำไปใช้มากน้อยเพียงใด

Snow (2002) ร่วมกับ Hay Group ได้พัฒนาแนวคิดบรรยากาศองค์การของ (Litwin & Stringer, 1968) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และเป็นปัจจัยส่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ

1. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรว่ามีความยืดหยุ่นเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ แนวทางนโยบายและการปฏิบัติที่ไม่จำเป็นซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่และลดสายการบังคับบัญชาให้เหลือน้อยที่สุด

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการที่บุคคลรับรู้ว่าจะได้รับความไว้วางใจและได้รับการมอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงาน ที่บุคลากรสามารถดำเนินการไปได้โดยไม่ต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา และรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่

3. มาตรฐาน (Standards) เป็นความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด รู้สึกว่าเป็นความท้าทาย แต่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. ระบบรางวัล (Reward) เป็นการที่บุคคลรับรู้ว่าจะได้รับการยอมรับและได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี และเหมาะสมกับระดับของผลงานที่ปฏิบัติ

5. ความโปร่งใส (Clarify) เป็นความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน

6. ความยึดมั่นในทีม (Team Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคลากรถึงความภาคภูมิใจในการเป็นเจ้าขององค์กร มีความไว้วางใจในการทำงาน และมีความสื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร

กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2543) ได้นำแนวคิดองค์การบรรยาการของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Litwin and Stringer (1968); Likert (1976); Steers and Porter (1976) มาปรับปรุงองค์ประกอบโดยการจัดการประชุมผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาลให้มีความสอดคล้องกับลักษณะขององค์การพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขนำไปใช้ในการประเมินบรรยาการองค์การในหน่วยงานและนำไปพัฒนาให้เกิดคุณภาพบริการ ซึ่งมีทั้งหมด 7 องค์ประกอบดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การและทิศทางการบริหาร เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่มีผลต่อโครงสร้าง บทบาท ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจและให้การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในเรื่องงาน รวมทั้งกลไกการประสานงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
2. ด้านระบบงานหรือกระบวนการให้บริการ เป็นการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของมาตรฐานการพยาบาล การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อยกระดับมาตรฐาน
3. ด้านประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา เป็นรับรู้ถึงลักษณะของผู้บังคับบัญชาด้านความรับผิดชอบ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน สามารถมอบหมายงานได้ตรงตามความรู้ความสามารถ ให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม อารมณ์มั่นคง รับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน
4. ด้านการให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงาน เป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสังคม สวัสดิการและความยุติธรรม รวมทั้งความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
5. ด้านความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับ
6. ด้านความอบอุ่นหรือสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นการรับรู้ของพยาบาลต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
7. ด้านความภักดีต่อองค์กร เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกของพยาบาลที่รู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดขวัญและกำลังใจ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมอย่างเต็มที่

3. บรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

บรรยากาศองค์การมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ (Rehdanz & Maddison, 2005) และมีผลต่อคุณภาพของงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน (Werther & Davis, 1982) โดยที่บรรยากาศองค์การจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ในด้านความคาดหวัง การจูงใจ และบทบาทของสมาชิกแต่ละคน (Litwin & Stringer, 1968) องค์การใดที่มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (ดวงจิตต์ เทพวงษ์, 2542; จุฑาหวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543) บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจ นำไปสู่การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้กับองค์การ บรรยากาศที่สอดคล้องกันระหว่าง วัตถุประสงค์ของงาน และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะช่วยสนับสนุนให้สมาชิกในองค์การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน (Knoop, 1995 อ้างถึงใน พนิดา กระชา, 2551) ซึ่งสอดคล้องกับ ลดาวัลย์ รวมเมฆ (2544) กล่าวว่า การที่พยาบาลปฏิบัติงานในบรรยากาศที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นบรรยากาศที่ทำให้มีความสุขจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ ผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่ริเริ่มให้เกิดบรรยากาศที่ให้ความภาคภูมิใจแก่พยาบาล ตระหนักในคุณค่าวิชาชีพและทำงานอย่างมีความหมาย โดยส่งเสริมการแก้ปัญหา ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตัดสินใจและมุ่งให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมและมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและผู้รับบริการ (ภัทรภรณ์ สุกาญจนภรณ์, 2546) ซึ่งบรรยากาศดังกล่าวจะช่วยให้เสริมสร้างให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความพร้อมในการพัฒนาและสร้างสรรค์ทางการพยาบาลให้เจริญก้าวหน้าและเกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์การ (ศศินันท์ หล้านามวงศ์, 2545) ซึ่งบรรยากาศที่ให้ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากปัจจัย 2 ประการคือ

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลตระหนักถึงบรรยากาศที่อึดอัดและไม่เป็นสุขในการทำงาน และดำเนินการแก้ไข

2. ส่งเสริมหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจหรือสร้างบรรยากาศที่เป็นสุขในการทำงาน ผู้บริหารองค์การสามารถใช้หลักการบริหารโดยการกระจายอำนาจในงาน เป็นการสร้างความผูกพัน ความรับผิดชอบในงานและความภาคภูมิใจให้กับผู้บริหารระดับล่างและผู้นปฏิบัติ ให้โอกาสแก่พยาบาลมีอิสระในด้านความคิด ให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้นปฏิบัติสามารถสร้างศักดิ์ศรีของตนและวิชาชีพจากการใช้ศักยภาพในการสร้างผลงานวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ ถือเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและความสุขในการดำรงชีวิต การที่บุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพที่แข็งแรง มีความสุขในการทำงานควบคู่ไปกับการทำงานจะสามารถสร้างผลผลิตที่ดี

ได้ (พวงเพ็ญ ชูณหปราณ, 2549) ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศองค์กรไม่ดี ไม่เอื้ออำนวยให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน ขาดการมีส่วนร่วมในงาน เกิดความไม่ไว้วางใจ เบื่อหน่ายต่องาน ปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพ จะส่งผลไม่ดีหรือทำให้ผลผลิตลดลงได้ (อุทัย เลหาวิเชียร, 2530)

แนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

1. ลักษณะงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

กองการพยาบาล (2536) ได้กล่าวถึงลักษณะงานอุบัติเหตุฉุกเฉินว่าเป็นด่านแรกที่ต้องให้บริการรักษาผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วยอย่างกระทันหันที่อยู่ในภาวะวิกฤติและฉุกเฉิน เป็นงานรักษาพยาบาลที่เร่งด่วนและซับซ้อน และต้องจัดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพราะผู้มารับบริการส่วนมากจะมาหรือถูกนำส่งโรงพยาบาลด้วยปัญหาที่เร่งด่วน ถ้าผู้รับบริการเหล่านั้นได้รับช่วยเหลือไม่ทันหรือไม่ถูกต้องมีผลให้ผู้รับบริการเหล่านั้นเสี่ยงต่อการเสียชีวิต หรือเกิดความพิการได้ง่าย ระยะเวลาในการเสียชีวิตหรือพิการขึ้นอยู่กับความรุนแรงของปัญหา ถ้าปัญหามีความรุนแรงมากอาจจะเสียชีวิตภายในเวลาไม่กี่นาที ผู้มารับบริการหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินมีทั้งผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุรายบุคคล อุบัติเหตุสถานการณ์หมู่ ภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉินอยู่ในระยะวิกฤติของทุกโรค เช่น โรคหัวใจหยุดเต้น หายใจลำบาก ช็อค เสียเลือด ได้รับอุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากลักษณะงานอุบัติเหตุฉุกเฉินยังพบว่าจะมีการประชาสัมพันธ์ การตอบข้อซักถามชี้แจงทำความเข้าใจ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การประเมินอาการ การคัดกรองในภาวะฉุกเฉินเพื่อให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้น และการรักษาอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม การป้องกันภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยภาวะฉุกเฉิน การให้ความร่วมมือในการช่วยแพทย์ในการตรวจรักษา การปฏิบัติตามแผนการรักษาของแพทย์ มีการเฝ้าระวังและสังเกตอาการผู้ป่วย ติดต่อประสานการรับและส่งต่อผู้ป่วยเพื่อให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ นอกจากมีความรู้เรื่องการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานแล้ว ยังต้องมีความรู้เรื่องการช่วยชีวิตขั้นสูงด้วย (Mowad & Ruhle, 1988)

Kidd (1987) ได้ศึกษาลักษณะของการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. หน้าที่ของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีทั้งแบบอิสระและไม่อิสระ
2. การปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้นมักพบความขัดแย้งเสมอ
3. กิจกรรมการพยาบาลทั้งหมดเป็นการดูแล (Care)
4. ความขัดแย้งในการทำงานมักเกิดจากการเสริมกำลังไม่เพียงพอ
5. เหตุผลที่พยาบาลเลือกทำงานในหน่วยงานนี้ เนื่องจากเป็นงานที่ตื่นเต้น (Dealing

with Blood and Guts)

6. มีการติดต่อสื่อสารก่อนจะกระทำการกิจกรรมใด ๆ

7. บุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รับรู้การปฏิบัติงานในลักษณะเป็นทีม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2540) กำหนดงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินไว้ว่า เป็นงานด้านการพยาบาลที่ใช้ความรู้ ความสามารถพิเศษ เป็นงานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ ผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉินในภาวะวิกฤติทั้งระบบร่างกายและจิตใจโดยการประเมินสถานะความรุนแรงของความเจ็บป่วย ตัดสินใจให้การปฐมพยาบาล การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ที่จะใช้ช่วยชีวิตผู้ป่วย ตลอดจนการเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยเพื่อแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และได้กำหนดขอบเขตของงานอุบัติเหตุฉุกเฉินไว้ดังนี้

1. งานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน
2. งานบริการผู้ป่วยนอกเวลาราชการ
3. งานบริการรับและส่งต่อผู้ป่วยเพื่อให้บริการที่ต่อเนื่อง
4. งานรักษาพยาบาลทางวิทยุ
5. งานชันสูตรทางคดี
6. งานปฐมพยาบาลนอกสถานที่
7. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
8. งานรับอุบัติเหตุภัย
9. งานสถิติและข้อมูลของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์หลัก 3 ประการของงานอุบัติเหตุฉุกเฉินคือ (ณรงค์ คำอ่อน, 2548)

1. ให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยวัตถุประสงค์

ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินมีหลัก 3 ประการ

1.1 เพื่อดำรงรักษาชีวิต (Save Life) โดยมุ่งเน้นแก้ไขอาการที่ปรากฏในครั้งแรก และการป้องกันไม่ให้อาการเข้าสู่ภาวะวิกฤติ

1.2 เพื่อการรักษาอวัยวะให้ดำรงอยู่ (Save Limbs) โดยพยายามประคับประคองอวัยวะที่มีพยาธิสภาพนั้น ๆ ให้คงอยู่ในสภาพเดิม

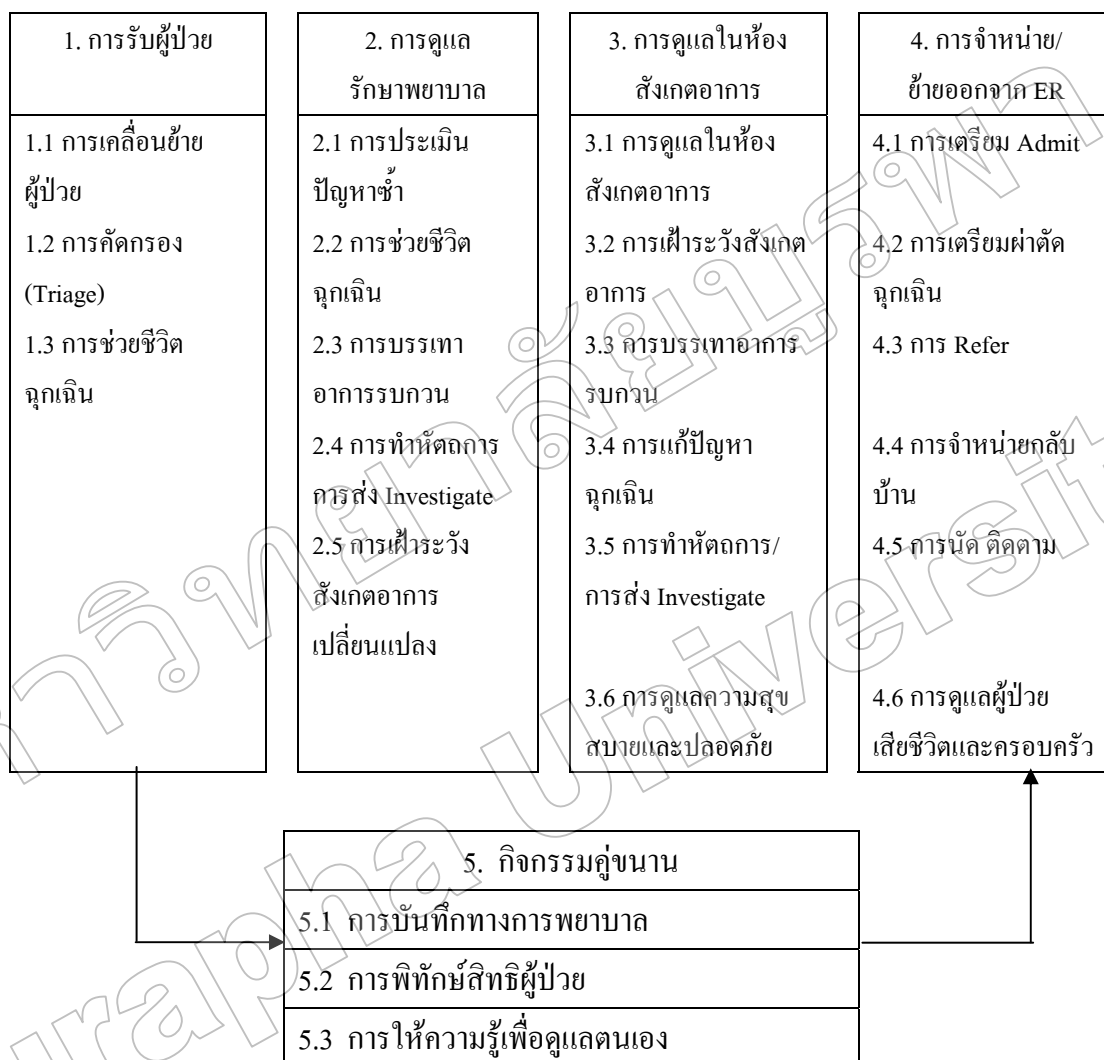
1.3 เพื่อประคับประคองอวัยวะที่ดำรงอยู่ให้สามารถทำหน้าที่ได้ตามปกติ (Save Function)

2. ช่วยประสานงานของสมาชิกในแต่ละหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. พัฒนาบุคลากรเพื่อช่วยในการปฏิบัติการพยาบาลฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

กระบวนการหลักของงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

กองการพยาบาล (2544) ได้จัดทำกระบวนการหลักของงานอุบัติเหตุฉุกเฉินไว้ดังนี้



ภาพที่ 4 กระบวนการหลักของงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

ที่มา: กองการพยาบาล (2544)

2.ภารกิจของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ภารกิจของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตามมาตรฐานกระทรวง

สาธารณสุข มาตรฐานการให้บริการของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ของกระทรวงสาธารณสุข (2540) ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จัดหน่วยงานบริการพยาบาลเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในภาวะปกติ และการมีอุบัติเหตุร้ายหมู่

1.1 ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยให้บริการที่จำเป็น ได้แก่ ติดต่อสอบถาม คัดกรองผู้ป่วย ห้องตรวจรักษา ห้องฟื้นคืนชีพ รถเข็น/ เปลนอนอยู่ในที่สะดวก รวดเร็วในการให้บริการผู้ป่วย

1.2 บริเวณรับผู้ป่วยอุบัติเหตุ/ อุบัติเหตุหมู่กำหนดไว้ชัดเจน และสะดวกต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย ได้แก่ จุดคัดกรอง จุดรับผู้ป่วยบาดเจ็บเล็กน้อย - ปานกลาง - ผู้ป่วยหนักวิกฤติ/ หมดหวังเสียชีวิต

1.3 ลักษณะสภาพแวดล้อมทั่วไปและภายในหน่วยงานสะอาดไม่มีกลิ่นอับชื้น อากาศถ่ายเทดี จัดวางวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ

2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเวชภัณฑ์พร้อมใช้งานทันที

2.1 มีการตรวจสอบจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นทุกวัน ทุกเวร

2.2 มีการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นแต่ละอย่าง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2.3 มีการสำรองวัสดุและเวชภัณฑ์เพียงพอสำหรับให้บริการฉุกเฉินในภาวะปกติ และอุบัติเหตุ/ อุบัติภัยหมู่

3. ทีมให้การพยาบาลมีความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในภาวะปกติ และอุบัติเหตุหมู่

3.1 จำนวนทีมให้บริการในแต่ละเวรประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 2 คน

3.2 บุคลากรแต่ละระดับทราบหน้าที่บทบาทของตนเอง ในแผนรับอุบัติเหตุหมู่ มีการอบรมเสริมความรู้ ทักษะก่อนประจำการของบุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับการช่วยฟื้นคืนชีพ การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและการเคลื่อนย้าย

3.3 มีการอบรมเสริมความรู้ ทักษะก่อนประจำการของบุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับการช่วยฟื้นคืนชีพ การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

4. ระบบบริการพยาบาลที่สามารถให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 มีการบริการที่ส่งเสริมให้การบริการรวดเร็ว เช่น การต้อนรับ การอำนวยความสะดวก

4.2 มีระบบบริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยผู้ป่วยอุบัติเหตุ/ ผู้ป่วยอุบัติเหตุหมู่ได้อย่างทันเหตุการณ์

4.3 มีระบบนัดสำหรับแจ้งผู้ป่วย หรือติดตามผู้ป่วยที่ต้องรักษาต่อเนื่อง

4.4 มีการจัดทำแผนพัฒนาระบบบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินรองรับอุบัติเหตุ/ อุบัติภัยหมู่ และผู้ป่วยอุบัติเหตุ - ฉุกเฉินที่สอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่น

4.5 มีการตรวจเยี่ยมผู้ป่วย และตรวจสอบประสิทธิภาพอุปกรณ์เครื่องใช้เป็นที่จำเป็นทุกวัน

4.6 มีการรับ - ส่งเวรในแต่ละรอบเวรเกี่ยวกับปัญหาผู้ป่วยแต่ละราย และ/ หรือผู้ป่วยเสียชีวิต ทรัพย์สินผู้ป่วยสูญหาย

4.7 ความพร้อมของระบบบริการเชิงรุก ให้บริการในพื้นที่จุดเกิดเหตุ

4.8 มีระบบการบันทึกข้อมูลและ/ หรือรายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ/ อุบัติการณ์ชัดเจนและเป็นระบบ

4.9 มีการนำข้อมูลจากการบันทึกต่าง ๆ รายงานการรวบรวมข้อมูลทางสถิติที่สำคัญมาวิเคราะห์หาแนวทาง/ วิธีป้องกันและพัฒนาระบบงานอย่างเป็นรูปธรรม

4.10 มีแนวทางการปฏิบัติที่ทันสมัย สอดคล้องกับนโยบายการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

5. กระบวนการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยเป็นระบบ และตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน

5.1 มีความพร้อมในการเตรียมผู้ป่วยสำหรับการดูแลรักษาพยาบาลฉุกเฉิน

5.2 มีกระบวนการพยาบาลที่มุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วย

5.3 มีกระบวนการเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการรักษาพยาบาล

5.4 มีการบันทึกทางการพยาบาลในผู้ป่วยทุกราย โดยผู้ป่วยแต่ละรายบันทึกครอบคลุมการเจ็บป่วย ปัญหา ความต้องการการพยาบาล การประเมินผลและการนัดหมายเพื่อการดูแลรักษาต่อเนื่อง

6. มีกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

6.1 หัวหน้างานมีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรม การวิเคราะห์ ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพบริการ

6.2 มีกระบวนการติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพ โดยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

6.3 มีกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวนหาข้อบกพร่องในการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินสำหรับการนำไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6.4 มีการรายงานผล การเฝ้าติดตาม/การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทางการพยาบาลให้กับผู้เกี่ยวข้องทราบ

6.5 ปรับปรุงระบบบริการจากผลการเฝ้าติดตาม/การวิเคราะห์ข้อมูล มีกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวนหาข้อบกพร่องในการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินสำหรับนำไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

การดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นลักษณะงานที่ต้องการความเร่งด่วน จับใจ และถูกต้องเพราะผู้ป่วยมีปัญหาเร่งด่วนทั้งทางกายและทางใจ อีกทั้งไม่มีการเตรียมตัวเตรียมใจมาก่อนจึงทำให้มีความคาดหวังสูงในบริการที่ต้องการความรวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการได้ ฉะนั้นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจึงต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ บทบาทของพยาบาลนอกจากจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการช่วยชีวิต และรอบรู้เทคนิคในการให้บริการในภาวะฉุกเฉินในทุกสถานการณ์แล้ว พยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินยังต้องมีพฤติกรรมบริการที่ดีที่จะสะท้อนถึงคุณภาพและความมีคุณค่าของวิชาชีพ พยาบาลให้เป็นที่ประทับใจ (อุบล ยี่เฮ้ง, 2550) นอกจากนี้แล้วยังต้องทำงานด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ที่มีความเอื้ออาทร พร้อมให้การดูแลแบบองค์รวมที่คำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย และครอบครัว ซึ่งทำให้เกิดความสุขใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ประเวศ วะสี, 2549)

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินตาม กพ. กำหนดไว้เป็น 3 ด้าน (สงศรี กิตติรักตระกูล, 2536) ดังรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริหาร

1.1 ร่วมรับนโยบายจากฝ่ายการพยาบาล

1.2 ร่วมวางแผนในการพัฒนาหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินประจำปี

1.3 ช่วยจัดตารางเวรของเจ้าหน้าที่และควบคุมตรวจสอบให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง

1.4 ช่วยจัดหาเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติการพยาบาลให้เพียงพอแต่ละเวร และจัดคนทดแทนในกรณีมีการลาออก ลาป่วย ลาคลอด

1.5 มอบหมายความรับผิดชอบงานแก่สมาชิกในทีมตามความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม

1.6 ควบคุมและตรวจสอบการให้บริการรักษาพยาบาลแก่สมาชิกในทีม

1.7 จัดภายในหน่วยงานให้เป็นระบบระเบียบ สะดวกและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

1.8 นิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง

1.9 เป็นที่ปรึกษาแก้ไขปัญหาด้านการรักษาพยาบาลแก่เจ้าหน้าที่ระดับรอง

1.10 เป็นผู้นำทำกิจกรรมการพยาบาลดังนี้ การรับการส่งเวร การเยี่ยมชมตรวจทางการพยาบาลแต่ละเวร

1.11 ร่วมปรับปรุงระบบงานภายในหน่วยงาน

1.12 ช่วยจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องมือพิเศษ เครื่องใช้และสารน้ำชนิดต่าง ๆ ให้พร้อมใช้และเพียงพอ ควบคุมและดูแลให้ผู้รับผิดชอบจัดเก็บอย่างมีระเบียบพร้อมที่จะหยิบใช้ทันทีในการช่วยชีวิตผู้ป่วย

1.13 ช่วยควบคุมดูแล พร้อมทั้งจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ต่าง ๆ ให้เพียงพอ

1.14 ร่วมประชุมประจำเดือนพร้อมเจ้าหน้าที่ทั้งโรงพยาบาล

1.15 ร่วมประชุมประจำเดือนภายในหน่วยงานเพื่อรับฟังชี้แจงและแก้ไขปัญหา

1.16 ช่วยรวบรวมสถิติผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินทุกประเภทรวมทั้งสถิติต่าง ๆ ประจำเดือน ประจำปี

2. ด้านบริการ

2.1 ประเมินสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง

2.2 จำแนกประเภทผู้ป่วยและตัดสินใจกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้การรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.3 วินิจฉัยการพยาบาล ศึกษาปัญหาผู้ป่วยอย่างรวดเร็วและทันต่ออาการผู้ป่วยฉุกเฉิน

2.4 ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทุกชนิดและเวชภัณฑ์ที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน เพื่อการช่วยชีวิตได้ถูกต้องเหมาะสม เช่น การใช้เครื่องช่วยหายใจ การใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจ เป็นต้น

2.5 ให้การพยาบาลฉุกเฉินผู้ป่วยทุกประเภท ได้แก่ ฉุกเฉินทางอายุรกรรม สูติเวชกรรม กุมารเวชกรรม และหู ตา คอ จมูก

2.6 ให้การพยาบาลผู้ป่วยหนักหลักจากที่ได้ช่วยฟื้นคืนชีพก่อนที่จะย้ายไปยังตึกผู้ป่วยหนักหรือส่งต่อ

2.7 สังเกตการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยได้อย่างเฉียบพลันทันทีทันใด เพื่อให้การรักษาพยาบาลได้อย่างเร่งด่วนถูกต้องทันที่

2.8 ให้สุศึกษาให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ แก่ผู้ป่วยทุกประเภทที่มาใช้บริการที่หน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

2.9 ติดต่อประสานงานเพื่อการรักษาโรคทั่วไปและรักษาเฉพาะทาง ป้องกันความพิการที่อาจเกิดขึ้นรวมทั้งประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานอื่น

3. ด้านวิชาการ

3.1 ช่วยปฐมนิเทศผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในหน่วยงานและผู้มาอบรมดูงาน

3.2 ช่วยจัดทำคู่มือปฐมนิเทศเกี่ยวกับงานอุบัติเหตุฉุกเฉินสำหรับเจ้าหน้าที่ได้ยึดถือปฏิบัติ

3.3 ช่วยจัดหาตำรา เอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับการพยาบาล กฎระเบียบต่าง ๆ ไว้ในหน่วยงานสำหรับเจ้าหน้าที่ตลอดจนนักศึกษาได้ค้นคว้า

3.4 ช่วยจัดเตรียมเอกสารการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาและผู้เข้าอบรมดูงาน

3.5 ร่วมเป็นวิทยากรให้การอบรมบุคคลทั่วไป เกี่ยวกับเรื่องการปฐมพยาบาล และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

3.6 ร่วมประชุมวิชาการของหน่วยงาน ฝ่ายการพยาบาลและของโรงพยาบาล

3.7 สอน แนะนำ ให้คำปรึกษา ด้านการปฏิบัติการพยาบาลฉุกเฉินในเชิงวิชาการแก่นักศึกษา เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและผู้มาอบรมดูงาน

จากการศึกษาของ Uibed and Klein (1994) ได้กล่าวถึงบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินไว้ดังนี้

1. พยาบาลผู้ทำหน้าที่คัดกรองผู้ป่วย (Triage Nurse) ซึ่งทำหน้าที่ประเมินผู้ป่วยอย่างรวดเร็วเมื่อผู้ป่วยมาถึงหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน บันทึกประวัติ อาการสำคัญ สัญญาณชีพ และข้อมูลอื่น ๆ นำมาลำดับความสำคัญในการให้การปฐมพยาบาลตามความรุนแรงของโรค พร้อมทั้งเฝ้าระวังสังเกตอาการอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างปลอดภัย

2. พยาบาลผู้ดูแลผู้ป่วย (Patient Care Nurse) ให้การดูแลผู้ป่วยในสภาพที่เหมาะสม ทำการประเมินผู้ป่วยครั้งที่ 2 (Secondary Assessment) เพื่อค้นหาปัญหาและให้การพยาบาลร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง แล้วประเมินผลการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับผู้ป่วยและญาติตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

ตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล การบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของกองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข (2540) กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินไว้ดังนี้

1. การคัดกรองผู้ป่วย (Triage) ประเมินระดับความรู้สึกรู้ตัว ประเมินทางเดินหายใจ ประเมินการหายใจ ประเมินระบบไหลเวียน การช่วยฟื้นคืนชีพ การห้ามเลือดหรือการตามอวัยวะ

ที่หัก ระบุตัวผู้ป่วยให้ชัดเจนเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล จัดระดับความรุนแรงของภาวะความเจ็บป่วยของผู้ป่วย จำแนกเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินมาก (Emergency) ผู้ป่วยฉุกเฉิน (Urgent) ผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (Non - urgent) บันทึกข้อมูลปฏิบัติการพยาบาลเบื้องต้นที่สำคัญ รายงานแพทย์ตามขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงาน ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการเจ็บป่วยแก่ผู้ป่วยและ/หรือญาติผู้ป่วยอย่างเหมาะสม

2. การประเมินปัญหาและการแก้ไขภาวะฉุกเฉิน ประเมินอาการผู้ป่วยกลุ่มฉุกเฉินมาก จะต้องได้รับการประเมินสัญญาณชีพและระดับความรู้สึกตัวทุก ๆ 10 - 15 นาที กลุ่มผู้ป่วยฉุกเฉิน จะต้องได้รับการประเมินสัญญาณชีพและระดับความรู้สึกตัวทุก ๆ 30 นาที และกลุ่มผู้ป่วยไม่ฉุกเฉินจะต้องได้รับการประเมินอาการและสัญญาณชีพซ้ำระหว่างรอรับการรักษาในห้องฉุกเฉินและบ่อยครั้งถ้าอาการเลวลง

3. การส่งเสริมความสุขสบายของผู้ป่วย ให้การพยาบาลเพื่อบรรเทาอาการไม่สุขสบาย เช่น อาการปวด อาการหายใจไม่สะดวก อาเจียน เป็นต้น

4. การส่งต่อการรักษาให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับเหตุผลและอาการผู้ป่วย ที่สำคัญต่อหน่วยงานที่จะรับผู้ป่วยไปรักษา ประสานงานและส่งต่อข้อมูลการรักษาพยาบาล และอาการผู้ป่วยที่สำคัญกับหน่วยงานที่จะรับไปรักษาต่อ

5. การให้ข้อมูลและการเคารพสิทธิของผู้ป่วย พยาบาลจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะความเจ็บป่วยของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาล แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงแผนการรักษาที่ผู้ป่วยจะได้รับก่อนให้การพยาบาลใด ๆ ต้องแน่ใจว่าได้บอกให้ผู้ป่วยได้รับทราบแม้ในภาวะไม่รู้สึกรู้สิดำเนินการโดยไม่เปิดเผยร่างกายผู้ป่วยเกินความจำเป็น สถานที่/ บริเวณให้การพยาบาลเป็นสัดส่วนมีฉัตร พยาบาลต้องเป็นแบบอย่างและควบคุมให้สมาชิกทีมปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับมอบหมายด้วยความเคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ ในฐานะปัจเจกบุคคลแม้ในภาวะไม่รู้สึกรู้สิดำเนินการ

งานอุบัติเหตุฉุกเฉินมีลักษณะเฉพาะและมีความพิเศษที่ทำทนายความสามารถแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะด้านการดูแลผู้ป่วยวิกฤตฉุกเฉิน โดยเฉพาะที่มีภาวะคุกคามต่อชีวิตทั้งจุดเกิดเหตุและในหน่วยบริการ ต้องมีความแม่นยำในการประเมิน คัดกรอง การคิดวิเคราะห์ และการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและเหมาะสม มีการผสมผสานความรู้จากศาสตร์และศิลป์ในสาขาต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เหมาะสมกับการทำงานที่เต็มไปด้วยความคาดหวังของผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากภาวะวิกฤตและภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออยู่มากมาย ทั้งปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านตัวงานและปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขที่แตกต่างกัน ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้ก้าวหน้าทันโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ระบบการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น องค์กรพยาบาลต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และเหมาะสมเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ทำให้บุคลากรการพยาบาลต้องเผชิญปัญหากับความเครียดมากมายอันส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล ผู้บริหารจึงควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีความสุข สร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมสัมพันธภาพในองค์กร เพื่อให้เกิดความรักความผูกพันในองค์กรและคงอยู่ในวิชาชีพต่อไป จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทั้งด้านบุคคลคือความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านตัวงานคือลักษณะงานและปัจจัยสิ่งแวดล้อมคือบรรยากาศองค์กรว่าจะส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคกลางแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะสามารถนำไปวางแผนปรับปรุงพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการทำงาน of พยาบาล ให้มีความสุขรวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเสริมสร้างความรักความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น