บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และการทำงานเป็นทีม กับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ศึกษาจากหนังสือ วารสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความสุขในการทำงาน
   - 1.1 ความหมายของความสุข
   - 1.2 ความหมายของการทำงาน
   - 1.3 ความหมายของความสุขในการทำงาน
   - 1.4 แนวคิดของความสุขในการทำงาน
2. การรับรู้คุณค่าในตนกับความสุขในการทำงาน
   - 2.1 ความหมายของการรับรู้คุณค่าในตน
   - 2.2 แนวคิดการรับรู้คุณค่าในตน
   - 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตนกับความสุขในการทำงาน
3. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสุขในการทำงาน
   - 3.1 ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ
   - 3.2 ความสำคัญของการเสริมสร้างพลังอำนาจ
   - 3.3 แนวคิด ทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจ
   - 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสุขในการทำงาน
4. การทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงาน
   - 4.1 ความหมายการทำงานเป็นทีม
   - 4.2 แนวคิด ทฤษฎีการทำงานเป็นทีม
   - 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงาน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ความสุขในการทำงาน

ความหมายของความสุข

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของความสุขและคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ซึ่งนักวิชาการบางท่านใช้แทนกันดังต่อไปนี้

Diener (2000) ได้กล่าวถึงว่า ความสุข (Well-being) คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางกายภาพ ซึ่งเกิดจากสภาวะหลาย ๆ อย่างรวมกัน เช่น สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางใจ

Wittmann (2003) กล่าวว่า ความสุข หมายถึงระดับของความรู้สึกที่แสดงออกถึงความพอใจในระดับสูงสุด

Layard (2005) กล่าวว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่ดีที่สุด การมีชีวิตที่มีความสุข สนุกสนานและเป็นความปรารถนาที่อยากจะคงไว้ให้ยาวนาน ซึ่งตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่ไม่มีความสุข

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ให้ความหมายของความสุขว่าหมายถึง กิจกรรมเชิงปัญหาและเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจต่อบุคคล อันนำมาซึ่งความสำเร็จของชีวิต

กรมสุขภาพจิต (2548) กล่าวว่า ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจ พอใจ ในชีวิตและมีความสงบทางใจ

นักปรัชญาบางท่านแยกความแตกต่างระหว่างความสุขกับสุขารมณ์ (Pleasure) ไว้ว่า ความสุข หมายถึง ความสุขทางกายและใจ และมีลักษณะจีรังยั่งยืนกว่าสุขารมณ์ สุขารมณ์มีความเกี่ยวเนื่องกับประสาทสัมผัสมากกว่า และมีลักษณะชั่วครู่ชั่วยามมากกว่า (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

ความสุข (Pleasure or happiness) ในทัศนะของ Mill (1949 อ้างถึงใน พระมหานิยม อิสิวังโส (หาญสิงห์), 2545) หมายถึง ความรื่นรมย์ และความปราศจากความเจ็บปวด ลักษณะที่มีความหมายเดียวกับ ความสุข คือ ประโยชน์ ความดี และความถูกต้อง ความสุข คือ ความดี และความดี คือความสุข ทั้งสองคำนี้มีความหมายเดียวกัน และได้ระบุองค์ประกอบของความสุขออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ปริมาณของความสุข หมายถึง ความสุขที่เน้นแต่ปริมาณของความสุขเพียงอย่างเดียว เช่น มนุษย์กินข้าว สุกรกินรำ ก็มีความสุขเท่ากันไม่มีอะไรแตกต่างกันเลย ความสุขด้านปริมาณมีความสุขในระดับต่ำเป็นความสุขที่มนุษย์และสัตว์ก็มีได้

2. คุณภาพของความสุข หมายถึง ความสุขที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสิ่งต่าง ๆ เช่น ความสุขของคนกับสัตว์ย่อมแตกต่างกัน คุณภาพของความสุขจะปฏิเสธปริมาณของความสุขข้างต้นและที่สำคัญ คุณภาพความสุขเน้นความสุขด้านจิตใจมากกว่าความสุขทางด้านร่างกาย พระมหานิยม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

อิสิวโส (หาญสิงห์) (2545, หน้า 85) กล่าวว่า “ถ้าบ่อเกิดความรู้เป็นที่มาของความสุข ดังนั้นความรู้และความสุขก็น่าจะเกี่ยวข้องกัน”

จากแนวคิดเกี่ยวกับความสุข สามารถสรุปได้ว่า ความหมายของความสุข คือความรื่นรมย์ และความปราศจากความเจ็บปวด ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งได้มาด้วยความเป็นธรรม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น การมีความสุขจะช่วยให้เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี เสริมสร้างสติปัญญา ส่งผลให้สามารถควบคุมอารมณ์และสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาต่าง ๆให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเรื่องความสุขทำให้ทราบว่าคำว่า ความสุข Happiness มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Well-being และ Satisfaction แต่คำว่า Well-being เน้นความสุขเกิดจากสุขภาวะ เป็นความสุขที่หมายรวมถึงทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่เริ่มต้นของการเกิดความสุข เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลรวมของหลายสิ่งหลายอย่างของความพอใจหรือความต้องการ ความสมดุลที่ซับซ้อน เช่น ความดีงาม ความพอใจ ความสำเร็จ และความโชคดี เป็นความสุขสมบูรณ์ ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์หรือองค์ประกอบภายนอก (สันติชัย อินทรอ่อน, 2551) ส่วนคำว่า Satisfaction เป็นความพึงพอใจ เป็นอารมณ์ทางบวก ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า ความสุข (Happiness)

ความหมายของการทำงาน

มีนักวิชาการของต่างประเทศหลายท่านให้ความหมายของ การทำงานไว้ดังต่อไปนี้

Shermerhorn (1999 อ้างถึงใน รัชนี หาญสมสกุล, 2550) กล่าวว่า การทำงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคนหรือโดยกลุ่มคน

Gibson (2000 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) ได้กล่าวว่า การทำงานหมายถึง การรวบรวมผลลัพธ์ทั้งหมดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสำคัญของจุดมุ่งหมายขององค์การทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพและเกณฑ์ต่าง ๆ ของประสิทธิผล

Matteson (2002) กล่าวว่า การทำงานหมายถึง การเกิดการรวมกันระหว่างความพยายาม ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติของบุคคล เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการของไทยได้ให้ความหมายของการทำงานไว้อีก อาทิ ธงชัย สันติวงศ์ (2545 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ๋องคณา, 2549) กล่าวว่า การทำงาน หมายถึง การทำกิจกรรมในความรับผิดชอบ ให้ประสบความสำเร็จ

สามารถสรุปได้ว่า การทำงานหมายถึง การปฏิบัติหรือการกระทำในกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย หรือรับผิดชอบ ให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและรวมทั้งเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุข (Happiness) ตามแนวคิดของ Manion (2003) คือ การเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ ความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเมื่อมีการมองเห็นคุณค่าในตัวบุคคล ให้การยอมรับนับถือ ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกรัก และอยากที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ผลดี

Diener and Oishi (2004) กล่าวว่า ความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานประเมินความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ โดยการประเมินจากชีวิตการทำงาน ซึ่งประเมินจากภาวะอารมณ์ ความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบ

พรรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า ความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ มีความพอใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

จิรา เติมจิตรอารีย์ (2550) กล่าวว่า การมีความสุขกับการทำงาน คือ การเลือกทำงานที่ชอบหรือการสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำ หาวิธีการทำงานที่มีความสุข พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายหลายอย่างภายในขอบเขตที่สังคมยอมรับ ตามความสามารถของตนเอง และมองเห็นหนทางไปสู่ความสำเร็จได้ เมื่อลงมือปฏิบัติอย่างตั้งใจก็ย่อมจะเกิดความสุข เกิดความปีติจากความสำเร็จในงานตามมา

นภัชชล รอดเที่ยง (2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือความรู้สึกพึงพอใจ ในการทำงาน รวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบจากการใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน รวมถึงรู้สึกพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รู้สึกตนเองมีคุณค่า สนุกสนานกับการทำงานพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

สรุปความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รับรู้ถึงความรู้สึกในอารมณ์ทางบวกอันเนื่องมาจากผลของการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำหรือที่ได้รับมอบหมายซึ่งนำไปสู่การทำงานที่สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

แนวคิดความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ

Gavin and Mason (2004) กล่าวถึงความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลว่า เป็นผลจากความรู้สึกภายในของแต่ละคน ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความมีอิสระ หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน ความรู้ หมายถึง สิ่งที่เป็น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยได้รับการไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง ความสามารถ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล สามารถฝึกฝนได้โดยการจัดอบรมต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ได้สรุปแนวคิดในการทำงานพยาบาลที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขและประสบความสำเร็จ มีดังนี้คือ งานที่น่าพึงพอใจ งานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานที่ทำมีคุณค่า มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีผลตอบแทนคุ้มค่า มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดี มีคุณภาพชีวิตงานที่ดี และงานที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพยาบาลตามแนวคิดของ Manion (2003) ที่กล่าวว่า ความสุข เป็นอารมณ์ทางด้านบวก ส่งผลต่อการแสดงออกที่สร้างสรรค์จากการกระทำของตน อาจอยู่ในรูปของการตอบสนองทางกาย การแสดงออกและการตัดสินใจ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์การมีความน่าอยู่ เสริมสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลในที่ทำงานให้มีความแน่นแฟ้น ใกล้ชิดกัน ซึ่งความสุขนี้จะถูกแสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนโดยการยิ้ม หัวเราะ ร้องเพลง หรือตาเป็นประกาย หรือการแสดงปฏิกิริยาอื่นใดก็ตามที่ทำให้คนรอบข้างรู้ว่าเรามีความสุข องค์ประกอบของความสุขตามแนวคิดของ Manion ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงสัมพันธภาพที่ดี ที่เกิดขึ้นกับบุคลากร ผู้ร่วมงาน โดยมีการพูดคุยสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น การให้ความร่วมมือ ให้การช่วยเหลือผู้อื่น และได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน ดูแลซึ่งกันและกัน เกิดมิตรภาพและความรู้สึกที่เป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ในท่ามกลางผู้ร่วมงานที่มีความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการมีความเชื่อว่า ความสุขที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากความรักและความเข้าในในตัวงาน พึงพอใจและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนเองมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้นที่จะได้ทำงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าตนเองปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานท้าทายได้สำเร็จ เกิดผลลัพธ์ทางบวกในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนา และแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จมีความก้าวหน้าตลอดจนได้รับรางวัลตอบแทน เมื่อการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ และองค์การเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ได้รับรู้ถึงความพยายาม และมีความประทับใจเกี่ยวกับงานที่ได้ปฏิบัติ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีค่า ได้รับการยอมรับจากแพทย์ ผู้ป่วย และญาติผู้ป่วย ตลอดจนบุคลากรอื่น ในการปฏิบัติงาน ร่วมแลกประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ได้รับการมอบหมายให้ทำโครงการพิเศษ และรับผิดชอบเพิ่มขึ้นตลอดจนได้รับความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบดังกล่าว Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จัดสภาพแวดล้อมให้จูงใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา ซึ่งจะเห็นได้ว่าความสุขในการทำงานของพยาบาลนั้นค่อนข้างมีองค์ประกอบที่เป็นเอกลักษณ์มากกว่าอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องด้วย ลักษณะของงานที่ให้บริการเป็นงานเฉพาะด้านจึงต้องมีองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านมาส่งเสริมเพื่อความสุขในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยนำไปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

การรับรู้คุณค่าในตนกับความสุขในการทำงาน

ความหมายของการรับรู้คุณค่าในตน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในตนที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้คุณค่าในตนที่คล้ายคลึงและสอดคล้องกับการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

การรับรู้คุณค่าในตน (Self-esteem) (กัลยารัตน์ อ๋องคณา, 2547) เป็นรากฐานของภาวะสุขภาพทางจิตสังคมและบอกได้ถึงคุณภาพชีวิต (Taft, 1985) เป็นสิ่งที่ส่งเสริมและคงไว้ซึ่งอัตมโนทัศน์ของแต่ละบุคคล มีคำอื่น ๆ ที่ให้ความหมายคล้ายคลึงกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เช่น การยอมรับตนเอง (Self acceptance) การรับรู้คุณค่าตนเอง (Self worth) ความเชื่อมั่นในสมรรถนะตนเองหรือการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self efficacy) (Waitley & Witt, 1993) การคำนึงถึงตนเอง (Self regard) การรับรู้คุณค่าของตนเอง (Self value) ภาพลักษณ์เกี่ยวกับตนเอง (Self image) ความมั่นใจในตนเอง (Self confidence) การเห็นพ้องด้วยตนเอง (Self approval) การเคารพนับถือตนเอง (Self respect) (Taylor, 1982) จากรายงานการศึกษาต่าง ๆ ได้ให้ความหมายความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ซึ่งมีทั้งที่แตกต่างกันและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

Elder (1965) ให้ความหมายของการรับรู้คุณค่าในตนเอง ว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการกระทำของตนเอง การมีความสามารถ และการตัดสินของบุคคลอื่นที่ตนให้ความสำคัญด้วย

Rosenberge (1979) ให้ความหมายของการรับรู้คุณค่าในตน ว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตนเองเกี่ยวกับการยอมรับตนเอง นับถือตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งประเมินตนเองทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ไม่ได้ประเมินโดยบุคคลโดยไม่มีหลักเกณฑ์แต่มีเกณฑ์เปรียบเทียบ ตามสภาพทางสังคมและลักษณะของกลุ่ม ซึ่งมีมาตรฐานแตกต่างกันออกไปในแต่ละกลุ่ม

Stwanwyck (1983 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ๋องคณา, 2549) ให้ความหมายว่า เป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของการตัดสินใจด้วยตนเอง การบอกระดับความภูมิใจที่บุคคลมีต่อตนเองและทัศนคติต่าง ๆ ที่มีคุณค่าของบุคคลโดยได้รับอิทธิพลจากอารมณ์ พฤติกรรมและการสร้างสัมพันธภาพบุคคลอื่น ๆ

ชราพร สนิทภักดี (2545) ให้ความหมายการรับรู้คุณค่าในตนเอง ว่าเป็นทัศนคติที่บุคคลได้รับเกี่ยวกับตนเองในด้านการยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเองในด้านความสำคัญ ความสามารถ ความดี และพลังอำนาจที่มีอยู่ในตนเอง รวมทั้งการได้รับการเอาใจใส่จากบุคคลอื่นที่มีความสำคัญต่อชีวิตและบุคคลในสังคม และความรู้สึกรับรู้คุณค่าในตนเอง เป็นความสามารถที่ใช้ศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ลักษณา สกุลทอง (2550) ให้ความหมายของการรับรู้คุณค่าของตนเอง ว่าเป็นความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ให้การยอมรับนับถือตนเอง สามารถที่จะทำงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย มีความมั่นใจและสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้

จากความหมายของการรับรู้คุณค่าในตนที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้คุณค่าในตน (Self esteem) เป็นการตัดสินคุณค่าของตน (Self) และแสดงออกมาในรูปแบบของทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อตนเอง โดยบุคคลจะใช้ขบวนการ การตัดสินการมีคุณค่า จากการประเมินตนเองด้านผลงาน ความสามารถและคุณลักษณะต่าง ๆ โดยเอาคุณสมบัติดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวรวมทั้งค่านิยมส่วนบุคคล จากนั้นการตัดสินใจออกมาเป็นการมองเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวบุคคลอาจจะรู้ตัว หรือไม่รู้ตัวก็ได้ แต่บุคคลอื่นรับรู้ได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา

แนวคิดการรับรู้คุณค่าในตน

Potter and Perry (1995 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ๋องคณา, 2549) กล่าวว่า ในการที่จะเข้าใจความหมายของการรับรู้คุณค่าในตนนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะเข้าใจในสิ่งนั้นในส่วนต่าง ๆ ของ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตนเองตามที่คิดว่าเป็นจริงในขณะนี้ (Self concept) ซึ่งตนเองตามที่เป็นจริงขณะที่เป็นผลรวมของการรับรู้ว่าบุคคลมีต่อตนเอง ประกอบด้วยความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ความศรัทธา เจตคติและการยอมรับตนเอง รวมทั้งการประเมินในด้านการเป็นเอกลักษณ์ ความมีคุณค่า และการรับรู้ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม สำหรับตนเองตามอุดมคติ (Ideal self) นั้นเป็นความปรารถนา เป้าหมาย คุณค่า และพฤติกรรมที่เหมาะสมซึ่งบุคคลได้คาดหวังไว้และพยายามจะทำให้สำเร็จ เมื่อตนเองคิดว่าเป็นจริงตามอุดมคติ บุคคลนี้ก็จะมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าความเป็นจริงของบุคคลห่างไกลจากตนเองตามอุดมคติ ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ

Driever (1984) กล่าวว่า บุคคลมักจะประเมินค่าของตนเองจากลักษณะที่ตนเป็นอยู่เปรียบเทียบกับลักษณะที่ตนอยากจะเป็น จึงส่งผลต่อระดับการรับรู้คุณค่าในตนเองในระดับที่สูงขึ้นหรือต่ำลงได้ เนื่องจากตนเองตามที่คิดว่าเป็นจริงนั้น จะเห็นว่า ถ้าเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในชีวิตของบุคคลดำเนินไปในด้านดี ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนกระทำ การรับรู้คุณค่าในตนก็จะเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลใดประสบเหตุการณ์ที่ทำให้ตนรู้สึกหมดความสามารถไร้ประโยชน์ สูญเสียอำนาจ การรับรู้คุณค่าในตนเองก็จะลดลง (Block & Robin, 1993; Taylor, 1982) ดังนั้นการรับรู้คุณค่าในตนเอง จึงเป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับตนเองในช่วงระยะหนึ่งซึ่งมีความสำคัญใกล้ชิดกับตนเองที่คิดว่าเป็นจริง (Milliken, 1987; Stanwych, 1983 cited in Kozier & Erlc, 1988) แต่ในบุคคลเดียวกันความรู้สึกที่จะเปลี่ยนแปลงไปไม่ยาก ยกเว้นแต่มีเหตุการณ์นอกที่รุนแรงเกิดขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าก็จะมีผลทำให้การรับรู้คุณค่าในตนเองต่ำกว่าปกติได้ (Barry, 1989)

ส่วน Rosenberg (1979) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ที่เป็นปัจจัยในการทำงานให้แต่ละบุคคลเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าที่แตกต่างกันออกไปมี 3 ประการคือ หลักการประเมินสะท้อนกลับ (The principle of reflected appraisal) คือการที่บุคคลจะประเมินตนเองว่าการรับรู้คุณค่าในตนเองสูงหรือต่ำ มาจากการรับรู้ตอบสนองของผู้อื่นที่มีต่อตน แล้วเกิดอัตมโนภาพต่อตนเอง โดยทั่วไปจะเป็นคนที่มีความสำคัญต่อตนเอง ได้แก่ บิดามารดา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน หลักการเปรียบเทียบกับสังคม (The principle of social appraisal) คือการประเมินตนเอง ตามแนวคิดการประเมินในสังคม ต้องมีพื้นฐานของการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นประเมินตนเองทางสังคมทางด้านบวกเป็นกลาง และด้านลบเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ค่านิยม ความเชื่อโดยรวมที่บุคคลในสังคมนั้นยึดถือ และอาจจะตัดสินใจเองโดยเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกันออกไป และหลักคุณสมบัติของบุคคล (The principle of self attribute) เป็นกระบวนการวิเคราะห์ภายในจากผลของการกระทำในอดีต เช่น ถ้าประเมินว่าในอดีตตนประสบความสำเร็จใน

หน้าที่การงาน ได้รับความไว้วางใจเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีการรับรู้คุณค่าในตนเองสูง

Coopersmith (1981 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ๋องคณา, 2549) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าในตนเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกหรือทัศนคติในการยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง และชี้ให้เห็นถึงขอบเขตของความเชื่อที่บุคคลมีเกี่ยวกับตนเองในเรื่องความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และการมีคุณค่าแห่งตน ดังนั้นความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล จึงเป็นการพิจารณาตัดสินคุณค่าของตนและแสดงออกมาให้เห็นในรูปของทัศนคติที่ตนมีต่อตนเอง เป็นประสบการณ์ที่บุคคลอื่นสามารถรับรู้ได้โดยพิจารณาจากคำพูดหรือพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลนั้น สอดคล้องกับ Ausubel (1978) และ Stuart and Sundeen (1987) ซึ่งให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าบุคคลที่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนได้คาดหวังไว้ จะรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและเกิดการรับรู้คุณค่าในตน นอกจากนี้ยังหมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่า เขามีความสามารถและคุณค่าในฐานะที่เป็นมนุษย์คนหนึ่งในสังคมให้การยอมรับ (Barry, 1989) อีกทั้งเป็นการมองตนเองในทางบวก (Barry & Morgan, 1985) จากการศึกษาของ Coopersmith (1981) พบว่าบุคคลที่อยู่รอบข้างของบุคคลนั้น มีส่วนช่วยในการสร้างการรับรู้คุณค่าในตนในระดับสูงเป็นอย่างมาก ทั้งพ่อแม่ ญาติพี่น้อง สามีภรรยา ครูและเพื่อน เพราะบุคคลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลนั้นพัฒนาความเชื่อถือในตนเอง ความกล้าและความสามารถในการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ถ้าบุคคลนั้น ได้รับการปฏิบัติแบบเชื่อถือศรัทธา ได้รับการยกย่องในคุณค่าความสำคัญอย่างชัดเจนและมองเห็นในความสามารถ มีการชี้แนะเพื่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขณะเดียวกันพัฒนาการในการพึ่งพาตนเองและความเชื่อมั่นในตนเองก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ บุคคลจะแสดงความรู้สึกมีคุณค่าในตนที่แตกต่างกันออกมาโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว ทั้งทางลักษณะท่าทาง น้ำเสียง คำพูดและพฤติกรรม และ Coopersmith ยังได้อธิบายว่า มนุษย์มีความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดที่จะเผชิญความเครียดต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้ จำเป็นต้องมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงพอ สอดคล้องกับแนวคิด Rogers (1961) ที่ว่าสิ่งสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคคลไปสู่การเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ คือ การรับรู้คุณค่าในตน และความรู้สึกมีคุณค่าในตนนับว่าเป็นขอบเขตที่บุคคลมีความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถของเขา

จากแนวคิด Coopersmith (1981; 1984) ซึ่งมีพื้นฐานความเชื่อว่าคุณค่าในตนเองของบุคคล แม้จะเริ่มมีการพัฒนาตั้งแต่ช่วงแรกเกิดก็ตาม แต่มิได้คงอยู่เช่นนั้นตลอดไป หากแต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากประสบการณ์ การได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะแสดงระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนออกมาในลักษณะการสื่อสาร ทั้งที่เป็นคำพูดและพฤติกรรมอื่นทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่าความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล ความสามารถวัดและประเมินได้จาก

การตัดสินใจให้คุณค่าตลอดจนการพิจารณาจากการประเมินตนของบุคคลแต่ละคน ซึ่งแสดงออกในรูปของความรู้สึกในการยอมรับหรือไม่ยอมรับของตน และแสดงถึงขอบเขตความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และคุณค่าในตน และ Coopersmith ได้กล่าวถึงแหล่งกำเนิดความรู้สึกคุณค่าในตนเอง และเกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การให้ความสำคัญ (Significance) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ และความรักจากผู้อื่นด้วยความอบอุ่น ได้รับการตอบสนองเป็นที่ชอบพอของบุคคลอื่น รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ

2. การมีความสามารถ (Competency) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าตนเอง มีความสามารถสูงทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการ และด้านการตัดสินใจ ทำงานให้มีประสิทธิผล มีแรงจูงใจในการทำงานที่เกิดจากแรงจูงใจภายในซึ่งไม่ได้มาจากรางวัลหรือการลงโทษ โดยใช้ความสามารถสูงขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งมีความพยายามในการทำงาน

3. การมีคุณความดี (Virtue) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าตนเองเป็นผู้ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมและหลักการทางศาสนา มีทัศนคติในทางบวกต่อตนเอง การมีคุณความดีจะทำให้พยาบาลประจำการประพฤติตนอย่างถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ และมีจิตวิญญาณที่สุขสมบูรณ์

4. การมีอำนาจ (Power) หมายถึงการที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าตนเอง มีความสามารถที่จะโน้มน้าว ควบคุมการกระทำของตนเองและของผู้อื่นได้ ให้เกียรติเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น โดยคำนึงถึงเหตุผลที่ถูกต้องมากกว่า มีพลังที่จะต่อต้านความกดดันที่ไม่ถูกต้อง เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสมดุล มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการแสวงหาและมีความเข้มแข็ง (กัลยารัตน์ อ๋องคณา, 2549)

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าแหล่งที่มาของการรับรู้คุณค่าในตนเองเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ คือ การรับรู้ตนเองจากการเปรียบเทียบตนเองกับสิ่งที่มุ่งหวังว่าควรจะเป็นตามเกณฑ์มาตรฐานในสังคม หรือการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นและการรับรู้ตนเองจากสิ่งที่ผู้อื่นแสดงออก ซึ่งการรับรู้นี้จะนำไปสู่การประเมินคุณค่าในตนเอง หรือทำให้บุคคลมีการรับรู้คุณค่าในตนเองในระดับที่แตกต่างกันแต่ Coopersmith (1991) และ Rosenberg (1979) แสดงความเห็นว่าการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีความสำคัญต่อตนเอง จะส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณค่าในตนเองได้มากกว่า (Meisenhelder, 1985)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตนเองกับความสุขในการทำงาน

Tappen (1989) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าในตนเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากความรู้สึกที่มีต่อตนเองนั้นมีผลต่อการตัดสินใจ และจากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การรับรู้คุณค่าในตนเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง ดังนั้น การที่พยาบาล

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประจำการ มีการรับรู้คุณค่าในตนสูงก็จะมองตนเองว่าเป็นผู้ที่มีคุณค่า เป็นผู้ที่เป็นที่ต้องการ มีความมั่นใจในคุณค่างานของตน จึงแสดงลักษณะของผู้ที่เห็นคุณค่าในตนสูง คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก มีลักษณะเป็นผู้นำกลุ่ม การเห็นว่าตนเองมีค่าในกิจกรรมใด ๆ ก็จะทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จทั้งด้านการงานและส่วนตัว จะเห็นได้ว่าพยาบาลประจำการที่มีการรับรู้คุณค่าในตนสูง จะแสดงพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นสอดคล้องกับความสุขในการทำงาน บุคคลที่รู้สึกมีคุณค่าในตนสูง จะมองงานที่มีความท้าทายว่าเป็นการได้รับโอกาส ซึ่งทำให้เขาสามารถมีความเชี่ยวชาญและได้รับผลประโยชน์จากงานนั้น ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่รู้สึกมีคุณค่าในตนต่ำ ส่วนใหญ่มองงานที่มีความท้าทายว่า เป็นการหมดโอกาสหรือมีโอกาสประสบความล้มเหลว (Locke, McClean & Knight, 1996) สอดคล้องกับ Dodgson and Wood (1998) ที่กล่าวว่า บุคคลที่รู้สึกมีคุณค่าในตนสูงนั้นส่วนใหญ่เผชิญกับความล้มเหลวได้ ทำให้ประสบความสำเร็จหรือพึงพอใจ ส่งผลให้เกิดความสุขตามมา

งานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตนเองกับความสุขในการทำงาน พบว่า สนับสนุนแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น โดย กัลยารัตน์ อ๋องคณา (2549) พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวรรณ บุญญธรรม (2548) ที่พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองและการตัดสินใจทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี อยู่ในระดับสูง และการเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งการตัดสินใจที่ถูกต้องและมีเหตุผลเพียงพอที่จะแก้ปัญหาจึงจะทำให้การบริการพยาบาลประสบความสำเร็จ ส่งผลให้เกิดความสุขตามมา ในลักษณะนี้จึงทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การรับรู้คุณค่าในตนของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาในรูปของทัศนคติในการยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเองและแสดงถึงขอบเขตความเชื่อถือของพยาบาลเกี่ยวกับความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และคุณค่าของตนเอง เป็นประสบการณ์ที่เป็นอัตนัย สามารถสื่อไปถึงบุคคลอื่นได้ทั้งทางวาจาและการแสดงออกทางพฤติกรรม โดยพิจารณาจากการประเมินตนเองในปัจจุบันของพยาบาล ในด้านการมีความสำคัญ การมีอำนาจ การมีความสามารถ และการมีคุณความดี นอกจากนี้ Robbins (2001; 2003), Luthans (2002), Judge et al. (2000 อ้างถึงใน ศิริพันธ์ สอนสุทธิ์, 2552) และ Nelson and Rouge (2001) พบว่า การมีคุณค่าในตนมีความสัมพันธ์กับความสุขในการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสุขในการทำงาน

ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ

การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงในการใช้ความสามารถในการพัฒนาองค์การ โดยประสานงานและทำงานร่วมกัน (Marquis & Huston, 2000) การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นแนวคิดที่สามารถเป็นได้ทั้งกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดหลายมิติที่มีความสลับซับซ้อนและกว้างขวางเนื่องจากความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มบุคคลและบริบทที่แตกต่างกัน (จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

Tebbit (1993) ให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์การ โดยการมีส่วนร่วมของบุคคลและผู้ร่วมงาน ทำให้บุคคลรู้สึกยึดมั่นในองค์การสามารถบรรลุถึงพันธกิจร่วมกัน

Stewart (1994) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการสร้างความรู้สึกของความสำเร็จ เป็นการพัฒนาแรงจูงใจ และความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลรู้สึกว่างานเป็นสิ่งสำคัญและไม่ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

Gibson (2000) ให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการทางสังคมที่ให้การยอมรับ ส่งเสริม และพัฒนาความสามารถของบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถแสวงหาวิธีการเพื่อให้บรรลุความต้องการและแก้ปัญหาของตนเอง รวมถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้ในการควบคุมความเป็นอยู่หรือชีวิตของตน

Zimmerman (1996) ให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจคือการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้ทักษะและพัฒนาความรู้สึกถึงความสามารถในการควบคุมผลของปัญหาที่มีต่อการดำรงชีวิต

อวยพร ตันมุขยกุล (2540) ได้สรุปความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจว่า เป็นกระบวนการที่เสริมสร้างให้บุคคล องค์การ มีพลังอำนาจในการควบคุมชีวิตของตนเอง เป็นกระบวนการทางสังคมที่แสดงถึงการยอมรับ การส่งเสริม การช่วยเหลือชี้แนะให้บุคคลเกิดความสามารถที่จะดำเนินการตอบสนองความต้องการของตนเอง แก้ปัญหาของตนเอง และให้ทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อเกิดความรู้สึกสามารถควบคุมชีวิตตนเองได้

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นกระบวนการที่สามารถถ่ายทอดจากหัวหน้าไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน โดยหัวหน้าแสดงออกด้วยการสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้ทรัพยากร ให้โอกาสเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ รวมถึงให้กำลังใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติ เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกิดความยึดมั่นในองค์การ สามารถพัฒนาในตนเองและ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

พัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเสริมสร้างพลังอำนาจ แบ่งได้เป็น 3 ระดับคือ (นิตยา เพ็ญศิรินภา, 2545)

1. ระดับบุคคล หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า สามารถตัดสินใจควบคุมหรือกำหนดชีวิตและอาชีพการงานของตนได้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรม การมีส่วนร่วมมีแรงจูงใจในการทำงาน และมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

2. ระดับกลุ่มหรือทีม หมายถึง การที่ทีมที่ทำงานสามารถควบคุมตนเองได้ โดยมีการบริหารทีมกันเอง สมาชิกของทีมมีการตัดสินใจร่วมกันในการกำหนดเป้าหมาย และวิธีการบรรลุเป้าหมาย มีการ Share ภาวะผู้นำและพลังอำนาจ สมาชิกมีโอกาสในการพัฒนาทักษะที่จำเป็น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลงานของทีมที่มีคุณภาพ

3. ระดับองค์การ หมายถึง องค์การที่สามารถควบคุมตนเองได้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยองค์การที่มีพลังจะต้องมีการจัดโครงสร้างองค์การที่ช่วยให้บุคคลและทีมที่ทำงาน สามารถประสบความสำเร็จในงานตามที่มุ่งหวัง และมีการให้รางวัลแก่บุคคลและทีมที่มีผลงานที่ดี อย่างไรก็ตาม การสร้างพลังอำนาจสามารถเป็นได้ทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการที่บุคคล ทีมและองค์การได้มาซึ่งความสามารถในการควบคุมชีวิตและงานของตนและเป็นความสามารถหรือศักยภาพในปัจจุบันหรือที่เป็นไปได้ในอนาคตของบุคคล ทีมและองค์การในการที่ควบคุมตนเอง

ความสำคัญของการเสริมสร้างพลังอำนาจ

การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกลยุทธ์การบริหารที่ผู้บริหารควรตระนักถึงเพราะเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักพื้นฐานทางจิตวิทยาเชื่อว่าบุคคลจะปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ สำเร็จได้เมื่อบุคคลมีความมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำได้ และบุคคลจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อรู้สึกว่าตนมีคุณค่า ดังนั้น การเสริมสร้าง พลังอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (อารีย์วรรณ อ่วมตานี, 2551) มีดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาเพราะใช้การเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้การทำงานในหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเมื่อได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อความรับผิดชอบในการบรรลุความสำเร็จของงาน เพิ่มความเชื่อมั่นจากการได้กระทำบางสิ่งที่คิดว่าตนเองไม่สามารถทำได้ เป็นการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. มีความสำคัญต่อองค์การ เมื่อผู้บริหารเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้ทรัพยากรและการให้รางวัล ผลที่ตามมาคือความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเท พยายามที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่

3. ทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น เพราะการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับบุคลากรในองค์การก็เพื่อที่จะไปเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ผู้รับบริการนั่นเอง แต่บุคคลจะไม่สามารถเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคคลอื่นได้ถ้าตนเองยังอยู่ในความรู้สึกไร้อำนาจ ดังนั้นหากบุคลากรในองค์การใดได้รับการเสริมสร้างอำนาจที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้เพิ่มความสามารถของบุคลากรมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเป็นผลสะท้อนโดยตรงในความสามารถที่จะนำไปสู่คุณภาพของงานต่อไป

4. ช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยดี การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นสิ่งที่ช่วยให้การทำงานในองค์การที่มักจะมีปัญหาความยากลำบากในการปกครอง และความขัดแย้งในการทำงานให้ดำเนินไปด้วยดี ช่วยลดปัญหาในระบบการบริหารที่มีระเบียบกฎเกณฑ์มากจากการกระจายอำนาจในการทำงานและการบริหารแบบมีส่วนร่วม

5. ทำให้เกิดการพัฒนา การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรตระหนักและควรมีการสนับสนุนในเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจให้เกิดกับบุคลากรในองค์การ ทุกคนอยู่เสมอ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์การ ซึ่งองค์การพยาบาลจะนำการเสริมพลังอำนาจมาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

Tebbit (1993 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อที่เกี่ยวกับอำนาจและสถานะองค์การ องค์การที่มีการบริหารแบบรวมอำนาจหรือใช้อำนาจหน้าที่เป็นแรงจูงใจมาก การเสริมสร้างพลังอำนาจจะเกิดได้น้อย

2. การรับรู้ถึงการควบคุม ความต้องการและทัศนคติ การใช้นโยบายการบริหารด้วยกฎระเบียบ คำสั่ง ทั้งในกระบวนการและการปฏิบัติ จะทำให้ความร่วมมือและการเสริมสร้างพลังอำนาจเกิดขึ้นได้ยาก

3. องค์การที่เฉื่อยหรือขาดการเคลื่อนไหว จะไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์การ บุคลากรจะไม่เข้าใจหลักการของการเสริมสร้างพลังอำนาจ และคิดว่าพลังอำนาจจะเกิดขึ้นได้เองโดยธรรมชาติและไม่มีการส่งเสริมการเรียนรู้ เกี่ยวกับแนวคิดของการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่บุคลากร

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

4. บุคคลและสิ่งกีดขวางการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในรูปแบบของการแสดงความเป็นเจ้าของแผนก มีการต่อสู้แข่งขันภายในเพื่อทรัพยากรหรือผลประโยชน์ ซึ่งถ้ามีการต่อสู้กันมากเท่าไรก็ยิ่งเป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจมากขึ้นเท่านั้น

5. บุคลากรที่มีความหลากหลายในแง่ของวัฒนธรรม ค่านิยมพื้นฐาน การศึกษา และความเชี่ยวชาญ ยิ่งองค์การใหญ่ก็ยิ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ซึ่งต้องให้กลยุทธ์การยืดหยุ่นในการเสริมสร้างพลังอำนาจ

6. ความสามารถและความเต็มใจของบุคลากร ในการตอบสนองความต้องการที่จะปรับปรุงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง

7. ความสามารถของผู้บริหารในการวางแผนและตั้งวัตถุประสงค์ การแยกแยะและการตระหนักถึงปัญหา การตัดสินใจ การสื่อสาร การสนับสนุนแรงจูงใจ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง สิ่งเหล่านี้เป็นทักษะพื้นฐานในการบริหารและพฤติกรรมที่ต้องการในการริเริ่มการเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับที่ผู้บริหารมีอยู่และสามารถกระทำได้ในองค์การ

โดยสรุป การที่จะเสริมสร้างพลังอำนาจให้เกิดขึ้นในบุคลากรได้นั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ โดยองค์การนั้นต้องมีความชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ดังนั้นเมื่อผู้บริหารการพยาบาลตัดสินใจที่จะส่งเสริมให้มีการเสริมสร้างพลังอำนาจขึ้นภายในหน่วยงาน สิ่งสำคัญจะต้องกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างพลังอำนาจให้ชัดเจน ซึ่งบทบาทของผู้บริหารจะเป็นผู้ช่วยเหลือสนับสนุนและมีความรับผิดชอบที่จะทำสิ่งดีที่สุดให้กับบุคลากร

แนวคิดทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจ

Kanter (1997) เสนอแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์การ ซึ่งกล่าวถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ โดยถือว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีส่วนสำคัญในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ และอำนาจจะได้รับมาจากโครงสร้างภายในองค์การ ซึ่งเป็นอำนาจทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะต้องมีความยืดหยุ่นในการบริหาร การยอมรับให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ลักษณะงานไม่ซ้ำซากมีความท้าทาย และมีการให้รางวัลในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการเสริมสร้างอำนาจที่เหมาะสม จะทำให้บุคลากรในองค์การได้รับอำนาจ และโอกาสในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบโดยได้รับข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุน ทรัพยากรตลอดจนได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความเป็นอิสระ พึงพอใจในงานและมีสมรรถนะเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

งานในด้านผลสัมฤทธิ์ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Kanter (1997) อธิบายว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะถูกตอบสนองจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งอำนาจจะได้รับมาจาก 2 แหล่ง คือ อำนาจที่เป็นทางการ (Formal power) เป็นอำนาจที่พบในการทำงานที่มีลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนในองค์การ มีความยืดหยุ่น งานซึ่งเป็นที่ยอมรับ งานที่ตัดสินใจด้วยความรอบครอบ งานที่เสี่ยงอันตราย งานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการพัฒนา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ (Informal power) เป็นอำนาจที่พัฒนามาจากความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีความสำคัญในองค์การ เช่น บุคลากรที่เกี่ยวข้องทางการเมือง ผู้สนับสนุน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ Kanter (1997) อธิบายว่า บุคคลที่ได้รับอำนาจจากทั้งสองแหล่งมาก จะสามารถเข้าถึงโครงสร้างอำนาจและโครงสร้างโอกาสมาก มีผลทำให้บุคลากรมีทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่ดี และมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งโครงสร้างในองค์การที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงหรือได้รับ จะสามารถเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในองค์การได้นั้น ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1. โครงสร้างอำนาจในองค์การ (Power structure) เป็นความสามารถของบุคลากรในการกระทำที่ก่อให้เกิดผลดีภายในระบบขององค์นั้น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับอำนาจจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การได้รับข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย และทิศทางในอนาคตขององค์การ ข้อมูลที่เป็นความรู้ทางเทคนิค จากหนังสือ บทความและรายงาน ข้อมูลที่ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านความรู้และเทคนิคในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อมูลข่าวสารทางด้านการเมืองที่ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวกในการรณรงค์ การวิ่งเต้นเพื่อขอสนับสนุน การเจรจาต่อรอง การตกลง การประชุม การทำงานร่วมกัน การออกเสียง ลักษณะข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทิศทางด้วย ผู้ที่มีข้อมูลข่าวสาร คือ ผู้ที่มีอำนาจ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในทุกขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน การได้รับข้อมูลข่าวสารทำให้เป็นผู้รอบรู้ ทำให้รู้ทิศทางเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ผู้ซึ่งได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอทันเหตุการณ์ จะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีแรงจูงใจที่จะทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จในงาน

1.2 การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน (Support) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การรับรองสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานกระทำ (Endorsement) การให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ให้การยอมรับในความสามารถ ให้การเห็นชอบตามกฎหมาย ให้ข้อมูลย้อนกลับ การยอมรับในความผิดพลาดรวมถึงการที่ผู้บริหารสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้โอกาสการตัดสินใจ การให้พัฒนางานหรือปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานให้ได้ดีขึ้น การให้ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การแสดงความชื่นชมเมื่องานสำเร็จ การสนับสนุนให้สร้างเครือข่ายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกอุ่นใจและมีคุณค่า อันเป็นแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร ส่งผลให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

1.3. การได้รับทรัพยากร (Resource) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาจัดหาสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เงินทุน ขอบเขตและเวลา

นอกจากนี้ยังรวมถึงทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกันตนเองในแนวบวก ทักษะการรับรู้ ภาวะสุขภาพที่ดีความสามารถในการปรับตัว ความกล้าหาญ อดทน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือความยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม (Hirayama & Cetingok, 1988 อ้างถึงใน สุพิศ กิตติรัชดา, 2538) ซึ่งผู้บริหารควรสนับสนุนให้เกิดแก่บุคลากร ถ้าผู้ปฏิบัติได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่ช่วยให้เขาพบกับความสำเร็จ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นใจ มีความพึงพอใจในงานมีความรัก และยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ พร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้สมรรถนะเพิ่มขึ้น

2. โครงสร้างโอกาสในองค์การ (Opportunity structure) หมายถึง ความคาดหวังในการเติบโตและก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Kanter, 1997 cited in Wilson & Laschinger, 1994) การสร้างความเคลื่อนไหวในทางบวก โดย Kanter อธิบาย โครงสร้างของโอกาสว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมหรือให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หน้าที่ พิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม ผู้ปฏิบัติได้รับโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูงขึ้น รวมทั้งได้ปฏิบัติงานในแผนกที่ตนชอบหรือมีความถนัด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดกำลังใจและความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงาน

2.2 การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ (Competence skill) หมายถึง การได้รับโอกาสให้เข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรม ศึกษา ดูงาน หรือการได้รับอนุญาตให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงรวมถึงการได้ฝึกปฏิบัติและเรียนรู้งานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

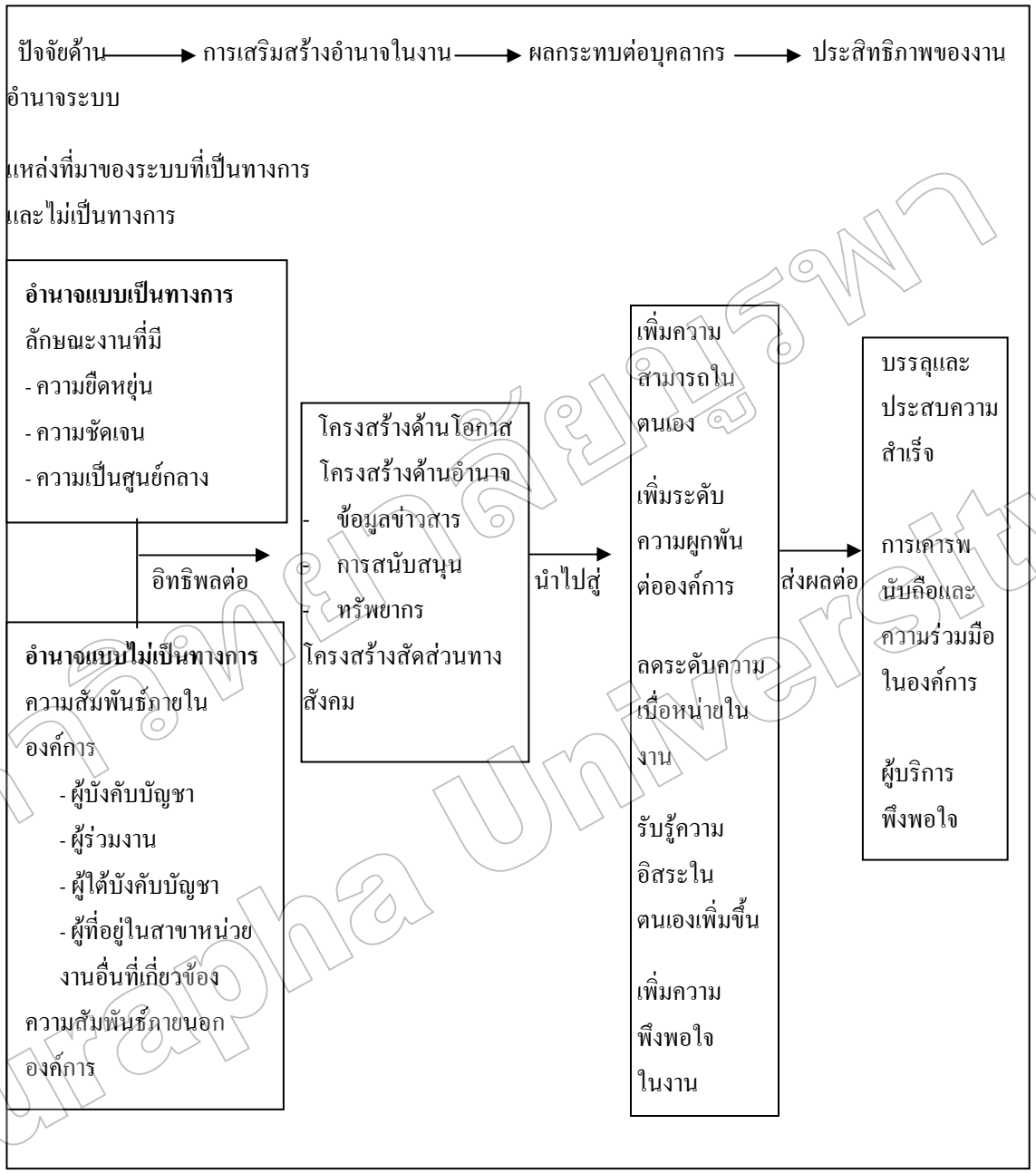
มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2.3 การได้รับรางวัลและรับรองความสามารถในการปฏิบัติงาน (Reward and recognition) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย ประกาศเกียรติคุณ ได้รับการรับรองความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

เมื่อบุคลากรในองค์การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยได้รับโครงสร้างอำนาจ และโครงสร้างโอกาส จะส่งผลต่อสมาชิกในองค์การในด้านต่าง ๆ ดังนี้ เพิ่มความสามารถในตนเอง เพิ่มแรงจูงใจ เพิ่มความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ลดระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน เพิ่มการได้รับอิสรภาพในงาน เพิ่มความรู้สึกมีส่วนร่วมในการบริการ เพิ่มความพึงพอใจในงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ตามทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของ Laschinger (2001) มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีเชิงโครงสร้างอำนาจองค์การ (The structure theory of power in organization) ของ Kanter (1979) ความสัมพันธ์ของแนวคิดดังกล่าวข้างต้นนำเสนอภาพต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์การของ Kanter (Laschinger, 1996)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ตามแนวคิดโครงสร้างอำนาจของ Kanter (1997) ที่กล่าวว่าโครงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้บุคลากรได้รับโครงสร้างอำนาจและโครงสร้างโอกาสจะมีผลต่อการเพิ่มการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานได้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสุขในการทำงาน

Manion (2003) กล่าวว่า ปัจจัยด้านตัวงาน เป็นผลจากการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ การได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน การจัดการทรัพยากรให้เพียงพอกับการทำงาน มีความหมายสอดคล้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่ง Laschinger (2003 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) ที่มีพื้นฐานมาจาก Kanter (1977) ได้กล่าวไว้ว่า พลังอำนาจเป็นข้อกำหนดเชิงโครงสร้าง ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมขององค์การและทัศนะคติของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นจากความสามารถที่ทำให้ได้มาซึ่งแหล่งสนับสนุน ข้อมูลข่าวสาร แหล่งประโยชน์และโอกาส การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีผลมาจากการที่องค์การได้ส่งเสริมสภาพแวดล้อม ให้โอกาสพนักงานปฏิบัติตามเป้าหมายได้สูงสุด ให้อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากร ตลอดจนเสริมสร้างให้บุคลากรมีความสุข ตามแนวคิดของ Laschinger (2003) ที่มีพื้นฐานมาจาก Kanter (1977)

1. โครงสร้างด้านโอกาส (Opportunity structures) หมายถึง โอกาสในการเจริญก้าวหน้า โอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะ Kanter (1977) กล่าวว่า โอกาสเป็นกุญแจสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรและประสิทธิภาพการทำงาน ถ้าบุคลากรมีโอกาสในงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง มีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีความก้าวหน้าในงาน มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคลากรมีโอกาสในงานต่ำ จะแสดงพฤติกรรมหยุดยั้งในงาน มีแนวโน้มที่จะจำกัดความต้องการในงาน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การน้อย จะไม่พยายามค้นหาการสนับสนุนจากกลุ่มผู้ร่วมงานและลาออกจากองค์การไปในที่สุด

2. โครงสร้างด้านอำนาจ (Power structures) ประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ สิ่งที่ควรรู้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การตัดสินในและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ความรู้ทางด้านเทคนิคและความเชี่ยวชาญเฉพาะ การสนับสนุน ได้แก่ การได้รับอนุญาตให้กระทำในสิ่งที่ท้าทาย การให้ความอิสระในการตัดสินใจ และการให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกจากผู้บังคับบัญชาและจากผู้มีความสำคัญในองค์การ ทรัพยากร ได้แก่ วัตถุ เงินรางวัลหรือทรัพยากรที่จำเป็นอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

3. โครงสร้างสัดส่วนทางสังคม (Proportions) หมายถึง ปัจจัยซึ่งเป็นส่วนประกอบทางสังคมของสมาชิก ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันในสถานการณ์เดียวกัน แสดงถึงปริมาณของสมาชิกในองค์การที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกัน เช่น เพศ เชื้อชาติ สีผิว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จากแนวคิดของ Kanter (1977) พบว่า ปัจจัยของระบบอำนาจในองค์การจะมีอิทธิพลในการกำหนดให้สมาชิกในองค์การได้รับอำนาจในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร การได้รับการสนับสนุน การได้รับทรัพยากร โครงสร้างอำนาจ คือ การได้รับโอกาส และโครงสร้างสัดส่วนทางสังคม ซึ่งโครงสร้างทั้งสามนี้ เป็นโครงสร้างของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่จะนำไปสู่ผลกระทบต่อสมาชิกในองค์การในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเพิ่มความสามารถในตนเอง ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีโครงสร้างของ Kanter ด้านการได้รับโครงสร้างอำนาจ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการสนับสนุน และการได้รับทรัพยากร โดยการได้รับโครงสร้างโอกาส ได้แก่ การได้รับโอกาส มาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของ Manion (2003)

นอกจากนี้ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับสายสมร เฉลยกิตติ และอารีย์วรรณ อ่วมตานี (2545) ที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ทำให้พยาบาลทำงานอย่างมีความสุข และจากการที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน และได้ทำงานที่อิสระ ทำให้พยาบาลสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งเพื่องฟ้า ภูธะรักษ์ และคณะ (2549) ทำการศึกษา การเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยแก่บุคลากรทั้งในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพและโรงพยาบาลที่รอการรับรองคุณภาพนั้นไม่แตกต่างกันแต่ปฏิบัติในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจะส่งผลต่อการบริการที่มีคุณภาพและยั่งยืนได้ นอกจากนี้ Radice (1994 อ้างถึงใน ศิริพันธ์ สอนสุทธิ์, 2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลในสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาลและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และถ้าระดับของสิ่งกีดขวางที่รับรู้ได้ลดลง ระดับของความสุขในการทำงานจะเพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เป็นกระบวนการที่ใช้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การ เป็นการสร้างสัมพันธภาพและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยน แบ่งปันประโยชน์หรือทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร ความคิด รวมถึงแบ่งปันอำนาจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานกับผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้าหอผู้ป่วย-พยาบาลประจำการ พยาบาล-พยาบาล พยาบาล-ผู้มารับรับบริการ เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารปรับเปลี่ยนบทบาทของตนจากการควบคุม เป็นการอำนวยความสะดวก การกำกับสั่งการ เป็นการประสานงาน การตัดสินใจ เป็นการสนับสนุน ฯลฯ รวมถึงการให้การสนับสนุนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้แสดงถึงความสามารถ ยอมรับในความเป็น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บุคคลและยอมรับในการตัดสินใจ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติและเป็นแหล่งประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยเชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพ มีความสามารถแฝง และผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ตนเองอยู่เสมอ เช่น อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจส่วนบุคคล ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตน และในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจ Kanter (1977) โดยศึกษาเฉพาะการเข้าถึงโครงสร้างพลังอำนาจ และโครงสร้างโอกาสโดยประกอบด้วยการได้รับโอกาส การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับทรัพยากร และการได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนดังแสดงไว้ในกรอบแนวคิดในบทที่ 1

การทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงาน

ความหมายการทำงานเป็นทีม

นักวิชาการหลายท่านทั้งนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศซึ่งได้กล่าวถึงความหมายของทีมดังต่อไปนี้

ฟาริดา อิบราฮิม (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทีม หมายถึง บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมตัว โดยมีเป้าหมายร่วมกัน แบ่งหน้าที่กันมีการรับรู้ต่อการรวมตัวกัน ประสานเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ มีการช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ เปรมวดี คฤหเดช (2540)

นอกจากนี้ Tappen (1995 อ้างถึงใน ปรางทิพย์ อุจะรัตน, 2541) ได้กล่าวว่า ทีม หมายถึง การทำงานในลักษณะของกลุ่มที่มีสมาชิกคงที่ มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันมีการทำงานแบบประสานกลมกลืนและแบบต่อเนื่องกัน

มัลลิกา วิชชุกริงครัต (2553) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมกันทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือ ใช้ทักษะประสบการณ์ ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และมีการประสานงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

ลัคพงษ์ โกษาแสง (2553) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน ร่วมแรงร่วมใจใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในช่วงเวลาหนึ่ง อาจจะติดต่อกันกับบุคคลอื่น ๆ ได้ทั้งหมดและจะต้องเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Gardner, 1974 อ้างถึงใน เปรมวดี คฤหเดช, 2540)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และผลสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นของสมาชิกทุกคนที่ทำงาน มิใช่ผลสำเร็จของผู้หนึ่งผู้ใด (Robbins, 1998 อ้างถึงใน พนิดา รัตนไพโรจน์, 2542)

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคนอื่น ๆ (2548) กล่าวไว้ว่า ทีม (Team) หรือทีมงาน (Teamwork) หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวที่ต้องอาศัยความเข้าใจความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนสามารถทำงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายร่วมกันของทีมได้

สุนันทา เลาหนันทน์ (2549) ได้สรุปว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549) ได้อธิบายว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลมารวมกลุ่มกันเพื่อร่วมมือกันในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยการร่วมมือกัน ประสานงานกัน และมุ่งดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยในการดำเนินกิจกรรมให้งานบรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ความหมายของการทำงานเป็นทีมมีความคล้ายคลึงกันในความหมายของแต่ละคน ซึ่งสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนมาทำงานร่วมกัน ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงาน สนับสนุนกันเพื่อให้งานที่รับผิดชอบนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดทฤษฎีการทำงานเป็นทีม

แนวคิดการทำงานเป็นทีมเป็นวัฒนธรรมที่หลาย ๆ องค์การพยายามสร้างขึ้น (สุจิตต์ ปุละคะนันท์, 2541) เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การใด ๆ ก็ตามจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อีกทั้งงานส่วนใหญ่ในองค์การจะไม่สามารถทำได้สำเร็จโดยบุคคลเพียงคนเดียว โดยเฉพาะปัจจุบันการให้บริการด้านสุขภาพมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือกันทั้งในด้านลักษณะ เจตคติ ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลและมีสัมพันธภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนในทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ สมาชิกทีมต้องมีลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดี ดังนี้

ทิศนา แขมมณี (2537) กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย

1. การมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการมาร่วมกลุ่มกัน คือจะต้องมีการรับรู้ และเข้าใจเป้าหมายร่วมกันว่า จะทำอะไรให้เป็นผลสำเร็จ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นต้องมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานของกลุ่ม ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

3. การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่ม กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้น จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ สื่อความหมาย เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถทำงานร่วมกันได้

4. การร่วมมือประสานงานกันในกลุ่ม กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีการประสานงานกัน เพื่อให้งานของกลุ่มดำเนินไปสู่ความสำเร็จ

5. การทำผลประโยชน์ร่วมกัน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้น ได้รับการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทน จากผลที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน

6. การตัดสินใจร่วมกัน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้น ต้องมีโอกาสร่วมในการตัดสินใจในงานที่ทำ ในระดับใดระดับหนึ่ง

แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพของ Woodcock and Francis (1989) ที่เรียกว่า The eleven building blocks of effective teamwork มีองค์ประกอบ 11 ข้อ ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาทต่าง ๆ (Balanced roles) หมายถึง การผสมผสานทักษะและความสามารถด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่แตกต่างกันเข้าด้วยกันเพื่อให้เหมาะสมในการปฏิบัติในแต่ละสถานการณ์

2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายเป็นที่ยอมรับ (Clear objectives and agreed goals) หมายถึง การที่จะทำงานร่วมกันได้อย่างมีคุณค่า สามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ จะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และที่สำคัญวัตถุประสงค์ต้องได้รับการยอมรับจากสมาชิกของทีม

3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (Openness and confrontation) หมายถึง การที่ทีมจะทำงานได้ดีนั้น ต้องเป็นทีมที่สามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันให้มากที่สุด สามารถที่จะแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากัน เป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้ โดยใช้ความตั้งใจแน่วแน่ (Assertion) การฟังแบบให้ความสนใจ (Active listening) และการให้ผลสะท้อนกลับ (Giving feedback)

4. การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Support and trust) หมายถึง คุณลักษณะที่สำคัญของความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันทั้งการสนับสนุนและการยอมรับ ทำให้มีความสำคัญกับทีมที่มีคุณภาพ หากสมาชิกทุกคนเห็นคุณค่าของการสนับสนุน และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ทีมเกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานนั้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and conflict) หมายถึง คุณลักษณะของวิธีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บุคคลสามารถนำทีมให้บรรลุวัตถุประสงค์ ความร่วมมือยังบอกเป็นนัย เพื่อให้บุคคลเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีม เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการบริหารความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ เหมือนกับว่า ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้งานในทีมเกิดความก้าวหน้า

6. การดำเนินการที่ราบรื่น (Sound procedures) หมายถึง การดำเนินการเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องบทบาทต่าง ๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อการจัดการ เมื่อทีมทำงานร่วมกันสมาชิก จำเป็นต้องมีกระบวนการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ที่ดีในงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

7. ผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) หมายถึง การที่ผู้นำเป็นผู้ที่ทำให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการสร้างทีมงาน และผู้นำจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของตัวเอง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของทีมงาน เพื่อเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิผลโดยที่สมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้

8. การทบทวนอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) หมายถึง การปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดจะต้องร่วมกันแก้ไข การทบทวนการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถของทีม เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จ ความล้มเหลว จุดแข็ง จุดอ่อน และเพื่อวางแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคคล (Individual development) หมายถึง การพัฒนาทักษะ และความสามารถของแต่ละคนในทีม

10. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound intergroup relations) หมายถึง ความต้องการความร่วมมือจากสมาชิกทีม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานระหว่างกลุ่ม และผลักดันการทำงานร่วมกัน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิผลโดยรวม

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมทั้งในด้านความชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันโดยตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นที่จำเป็นต่อการทำงาน

นอกจากนี้ Tappen (1995 อ้างถึงใน มณีรัตน์ พากเพียร, 2546) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดีมี 4 ประการ

1. การมีเป้าหมายร่วมกัน (Common goal) การมีหมายร่วมกันหรือมีเป้าหมายตรงกันจะทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานเกิดความเข้าใจ ตรงกัน การปฏิบัติงานของทีมการพยาบาลและทีมสุขภาพก็จะดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้บรรลุ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เป้าหมายในการรักษาดูแลผู้ป่วย

2. การวางแผนงานร่วมกัน (Common plan) การทำงานร่วมกันเป็นทีมของพยาบาลนั้น จะต้องมีการวางแผน และการประเมินร่วมกัน จึงจะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ

3. การพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependent) ลักษณะการทำงานร่วมกัน ทั้งในทีมการพยาบาล และในระหว่างทีมสุขภาพ เน้นการปฏิบัติต่อมนุษย์ที่เจ็บป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ การดูแลผู้ป่วย ต้องพึ่งพาอาศัยร่วมมือกันทั้งในระหว่างทีมการพยาบาลและทีมสุขภาพ เพื่อรับผิดชอบร่วมกัน การพึ่งพาอาศัยในระหว่างทีม อาจต้องพิจารณาตามปัญหาสุขภาพอนามัยของผู้ป่วยและลักษณะของสถาบันให้บริการ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย ที่ผู้ป่วยมีปัญหาและการรักษาที่ซ้ำซ้อน การดูแลรักษาพยาบาลของทีมการพยาบาล นอกจากพยาบาลทั่วไปแล้วยังต้องอาศัยพยาบาลผู้ชำนาญการในการร่วมให้การดูแล เช่น โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน เป็นต้น

4. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจาก งานพยาบาลเป็นงานที่กระทำต่อชีวิตมนุษย์ บุคลากรพยาบาลจำเป็นต้องการบุคลากรที่มีความไว้วางใจต่อกัน มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สุนันทา เลาหนันทน์ (2549) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมนอกจากจะมีผลดีต่อองค์การโดยส่วนรวมแล้ว ยังมีผลดีต่อสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมงานนั้นด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ

1. ทีมงานเป็นการรวมเอาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สุดขององค์การเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ เพราะนอกจากจะได้แรงกายแรงใจเพิ่มขึ้นแล้วยังจะได้ความคิดหลายแง่หลายมุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝง ที่แต่ละคนมีอยู่ถูกนำมาใช้ได้มากขึ้น

2. ทีมงานทำให้มีการมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อให้มีการปฏิบัติหน้าที่ตามความถนัดตามความเชี่ยวชาญ และความพอใจของแต่ละคน เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ยังผลให้แต่ละคนมีโอกาสสร้างหรือพัฒนาความสามารถด้านอื่น ๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน

3. ทีมงานช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความรัก และการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

ประคอง สุคนธจิตต์ (2551) ได้อธิบายว่า การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องที่มีความ สำคัญมาก ตั้งแต่สังคมระดับเล็กไปจนถึงใหญ่ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทีมงานและทำงานเป็นทีม ผู้บริหารในทุกองค์การให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีม จะต้องระดมความคิดและความสามารถที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลมาประสานสอดคล้องกันซึ่งจะช่วยให้การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้านดำเนินไปได้ด้วยดี ดังเหตุผลต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดในเรื่องพลังงาน การทำงานแต่เพียงคนเดียวให้สำเร็จนั้นย่อมเป็นการยากโดยเฉพาะในงานใหญ่ๆ หรืองานที่สลับซับซ้อน กำลังงานเพียงคนเดียวทำไม่ได้จึงจำเป็นต้องพึงพาแรงงานจากผู้อื่นด้วย

2. มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดและความแตกต่างกัน ในเรื่องสติปัญญา ความสามารถในการคิดจะทำงานใด ๆ หัวเดียวย่อมสู้หลายหัวไม่ได้ เพราะหลายหัวสามารถช่วยกันคิด ช่วยกันดูให้รอบคอบขึ้น

3. มนุษย์เป็นสัตว์สังคมอยู่อย่างโดดเดี่ยวลำพังไม่ได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น การที่มนุษย์มีโอกาสที่จะอยู่และทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงเป็นการสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของมนุษย์

4. ลักษณะของสังคมในปัจจุบัน เป็นสังคมที่ต้องทำงานร่วมกัน ในทุกระดับและทุกองค์การ หากเราไม่สามารถทำงานเป็นทีมแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

5. การทำงานเป็นทีมให้ผลงานที่ดีกว่าการทำงานตามลำพังคนเดียว และสามารถทำให้ได้จำนวนผลผลิตออกมาเป็นจำนวนมากกว่า การทำงานแบบต่างคนต่างทำ

6. การที่บุคคลได้มีโอกาสรวมกลุ่มกันทำงานเป็นทีมช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้จากผู้อื่นซึ่งจะส่งผลดีต่อตนเอง และทีมงานตามไปด้วยจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการทำงานร่วมกันเป็นทีม หากมีการฝึกฝนปฏิบัติตน ให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังมีประโยชน์ต่อตนเองและสังคมโดยรวมอีกด้วย

Rossiter (1996 อ้างถึงใน มณีรัตน์ พากเพียร, 2546) กล่าวว่าทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์การทำงานมีคุณภาพและมีผลผลิตที่ดี ซึ่งลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน สนับสนุนให้เกิดการรวมพลังของสมาชิกที่มีความคาดหวังต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าต่อไป ภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันของคนทั้งองค์การ พันธกิจและเป้าหมายของทีมมีความชัดเจน เห็นพ้องต้องกัน โดยให้ผู้นำและสมาชิกภายในทีม มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ให้ชัดเจนที่ผลงานมากกว่าการกระทำเพื่อใช้เป็นแนวทางการในการปฏิบัติงานที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง มีผู้นำทีมและองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย สมาชิกในทีมมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา แก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ สร้างกฎระเบียบพื้นฐานของทีม ให้ความสำคัญคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมที่พึ่งพาอาศัยและส่งเสริมซึ่งกันและกัน ประเมินประสิทธิภาพของทีม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ Pederson and Easton (1995 อ้างถึงใน ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน, 2541) มีคุณลักษณะดังนี้

1. มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป้าหมายนี้ได้มาจากการตกลงร่วมกันของสมาชิกทั้งหมด และกระทำอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

2. บทบาทและความรับผิดชอบของสมาชิกทีมแต่ละคนจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ สมาชิกทุกคนเข้าใจ

3. สมาชิกทีมทุกคนจะต้องมีความยึดมั่นผูกพันกับงาน มีความมุ่งมั่นและอุทิศตนทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

4. สมาชิกทีมมีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญกับคุณค่าของบุคคล เคารพนับถือซึ่งกันและกัน

5. ทีมจะต้องได้รับการส่งเสริมสนับสนุนและประคับประคองให้มีบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมโดยการสร้างบรรยากาศของความสามัคคี มุ่งเน้นเรื่องการทำงานร่วมกัน มีการบริหารความขัดแย้งที่ดี มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพของงาน โดยจะต้องทำการสำรวจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

6. มีการสื่อสารที่ดี เมื่อทีมเป็นลักษณะของการทำงานร่วมกัน

7. มีกฎระเบียบเป็นแนวทางในการปกครองดูแลพฤติกรรมของสมาชิกทีม

8. สมาชิกทีมทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ

จากลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ดังกล่าวมานับได้ว่ามีความสอดคล้องกัน โดยเฉพาะการมีเป้าหมายร่วมกัน การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความไว้วางใจ กันและกันระหว่างสมาชิกในทีม การมีส่วนร่วมในการทำงาน การพึ่งพาอาศัย ทำให้งานที่ทุกคนปฏิบัติร่วมกัน สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ได้ตั้งไว้

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ Roming (1996) จำเป็นต้องมีโครงสร้างของทีม 10 ประการคือ

1. ความสามารถในการสร้างสรรค์ของทีม (Team creativity) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จของทีม โดยทีมต้องมีการวางแผนการทำงานซึ่งพัฒนามาจากความคิดที่หลากหลายของสมาชิกในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือการระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งการระดมสมองนั้นประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นเตรียมตัวเป็นการนำปัญหามาพูดคุยกันภายในทีม 2) ให้สมาชิกทีมมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นอย่างน้อยคนละ 5 นาที 3) สร้างทัศนคติที่ดีต่อทีมในระหว่างทำกิจกรรม 4) นำความคิดที่ดีที่สุดไปปฏิบัติตามแผน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. การติดต่อสื่อสารภายในทีม (Team communication) ทีมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างบุคคลเพื่อที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการสื่อสารแบบสองทาง และมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทีมอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าอย่างเป็นทางการ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทีม การติดต่อสื่อสารต้องเป็นไปอย่างเปิดเผยซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องมีการฝึกทักษะทั้งทางด้านวิธีการสื่อสาร การฟัง การเข้าใจที่ถูกต้อง และการตรวจสอบความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างสมาชิกทีม

3. การประชุมทีม (Team meetings) ซึ่งนับว่ามีความสำคัญในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสมาชิกของทีมทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการประชุม เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ ดังนั้น สมาชิกทีมจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะในการประสานด้านการรับรู้กฎระเบียบ การที่สมาชิกทีมมีทักษะการประชุมและทักษะการทำงานเป็นทีม จะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. การจัดการความขัดแย้ง (Conflict management) โดยจะต้องส่งเสริมการติดต่อสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ของทีม ซึ่งเป็นการช่วยให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ขจัดความรู้สึกทางลบ และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยการทำให้สมาชิกมีความเป็นมิตรต่อกัน สร้างบรรยากาศที่ดีในการประชุม ลดการใช้อารมณ์และความเข้มของเสียง รับรู้ในเป้าหมายร่วมกัน และแก้ไขปัญหาร่วมกัน

5. ค่านิยม วิสัยทัศน์ และพันธกิจของทีม (Team values, vision, and mission) โดยทีมต้องมีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันของสมาชิก ค่านิยมของทีมเป็นความเชื่อหรือพฤติกรรมของสมาชิกตามความคาดหวังของสมาชิกทั้งหมด เกี่ยวกับพันธกิจ กฎระเบียบ และเป้าหมาย โดยการพัฒนากระบวนการทำงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม

6. การกำหนดเป้าหมายของทีม (Team goal setting) โดยการพูดคุยหาข้อตกลงร่วมกันของสมาชิกทีมแต่ละคน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามพันธกิจซึ่งเป็นการช่วยให้ทีมมีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติ โดยใช้เวลาที่ลดลง

7. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมภายในองค์การ (Role and responsibility and team organization) โดยสมาชิกทีมทุกคนต้องเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อเป้าหมายของทีม จะเป็นการนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมากเกิดความขัดแย้งของสมาชิกทีม ส่วนใหญ่สาเหตุจากไม่เข้าใจในบทบาทของตนเองและสมาชิก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

8. การแก้ปัญหาของทีม (Team problem solving) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต้องมีการประชุมสมาชิกทีมโดยการระบุปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ ระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหา เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา โดยการกำหนดเป้าหมายและพัฒนาวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ

9. การตัดสินใจของทีม (Team decision making) ต้องอาศัยทักษะ ความรู้และการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจแก้ปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม โดยคำนึงถึงความรวดเร็วและกระบวนการในการปฏิบัติเป็นสำคัญ

10. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work process improvement) เป็นการฝึกอบรมสมาชิกทีมเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงาน เช่น ลดระยะเวลาและราคา เพิ่มผลผลิตและคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

โครงสร้างการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 10 ประการข้างต้น ซึ่ง Roming (1996) ได้ข้อสรุปมาจากการรวบรวมงานวิจัยการทำงานเป็นทีมมากกว่า 200 เรื่อง แล้วนำมาวิเคราะห์หาองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นอันดับแรกของการปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีมงาน โดยการพัฒนาโครงสร้างการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกทีมให้มีการรับฟัง และเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาของงานที่ปฏิบัติและสามารถแก้ไขได้ทัน การติดต่อสื่อสารต้องมีการเปิดเผย และสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีอิสระในการให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันที่เกี่ยวกับปัญหาการทำงาน สมาชิกทีมต้องมีความคิดที่หลากหลายในการทำงาน และต้องมีการรับฟังและการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตของงาน ดังนั้นทีมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบสองทาง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง การติดต่อสื่อสารเป็นวิธีการทั้งหมด ที่ทำให้จิตใจของบุคคลหนึ่งกระทบถึงจิตใจของอีกคนหนึ่ง วิธีการดังกล่าวเกี่ยวโยงไปถึงสื่อ และสารประเภทต่าง ๆ ไม่เฉพาะแต่ภาษาเขียนและภาษาพูดเท่านั้น แต่รวมไปถึงพฤติกรรมทั้งหมดของคนเรา การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการส่งความคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลผู้อื่น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้าง สัมพันธภาพ ระบบข้อมูลข่าวสารภายในและภายนอกองค์การ ต้องมีความชัดเจนทั่วถึง และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพราะบุคลากรในทีมจะต้องรู้ว่ามีอะไรเกิดขึ้นในองค์การ เป็นที่ยอมรับแน่นอนแล้วว่ามนุษย์ต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการทำงานร่วมกันนี้ย่อมมีส่วนประกอบสำคัญ คือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการฟัง ซึ่งสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (ณัฐนันท์ ดนูพิทักษ์, 2543) สอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2545) ที่กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารในแนวนอน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตำแหน่งต่างหรือส่วนต่าง ๆ ที่ต้องประสานงานกัน หรือทำงานร่วมกันในลักษณะทีม (Teamwork) จากการศึกษาของ Farley (1989) พบว่าปัญหาการติดต่อสื่อสารสามารถเป็นสาเหตุความไม่พึงพอใจในงานของสมาชิกใน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

องค์การ ดังนั้นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารหรือสมาชิกในทีมได้สื่อความหมายซึ่งกันและกัน รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ปัญหาในการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งผู้รับสามารถซักถาม โต้ตอบและตรวจสอบข้อสงสัยได้อย่างเปิดเผย โดยการประชุม พูดคุย ปรึกษาหารือ ทั้งพบกัน โดยทางตรงและทางอ้อมเช่น ใบส่งต่อ โทรศัพท์ เป็นต้น มีการแลกเปลี่ยนชี้แจงเหตุผลไม่ใช่เป็น คำสั่งหรือรับคำสั่งอย่างเดียว ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

2. การร่วมมือ (Cooperation) เป็นการทำงานร่วมกันและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของทีม ความร่วมมือของทีมเป็นปัจจัยและพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม โดยจะมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจของสมาชิกทีม งานพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นทีม มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในระหว่างผู้ร่วมงาน สมาชิกทุกคนมีความไว้วางใจและเคารพซึ่งกันและกันเพื่อที่จะให้เกิดผลดีแก่ผู้ป่วย สอดคล้องกับ Tappen (1995) ผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการบรรลุผลสำเร็จ และเป็นเป้าหมายร่วมกันของทีม คือ มีผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง ดูแลผู้ป่วยให้หายจากความเจ็บป่วยโดยเร็วที่สุด สมาชิกทุกคนในทีมจะต้องรับรู้ และเข้าใจตรงกัน อันเป็นก้าวแรกของทีมงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธีรศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2539 อ้างถึงใน ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน, 2541) ที่ว่าคนเราเมื่อทำงานอยู่ด้วยกันต้องมีการกำหนดเป้าหมายส่วนรวมขององค์การและเป้าหมายที่ดีต้องสามารถที่จะสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคนและเกิดจากการประชุมร่วมกัน การกำหนดเป้าหมายร่วมกันจะทำให้มีความร่วมมือในการปฏิบัติร่วมกัน

3. การประสานงาน (Coordination) สมาชิกในทีมที่มีการประสานงานกันในการปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมทีม มีการวางแผนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลในทีมงาน เพื่อที่จะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การประสานงานเป็นกลไกที่ใช้ในองค์การเพื่อที่จะเชื่อมโยงการกระทำของหน่วยงานย่อยซึ่งกันและกันเนื่องจากโครงสร้างองค์การเป็นในลักษณะแนวตั้งและแนวราบ รวมทั้งการดูแลผู้ป่วยที่มีความต่อเนื่องของทีมสุขภาพ จะทำให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึง และเข้ารับบริการได้ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549) ดังนั้นจึงต้องมีการประสานงานกันทั้งในและนอกวิชาชีพ จึงจะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative breakthrough) สมาชิกทีมต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงาน หรือการแก้ปัญหา ซึ่งปฏิบัติแตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ทำอยู่ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ โดยมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้จริงเพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิต และเป็นการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ดังที่ Luthans (1985) ได้

อธิบายไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งถ้าองค์การใดไม่มีสิ่งนี้แล้ว ก็อาจทำให้องค์การนั้นดับสูญไปได้ เพราะความคิดสร้างสรรค์จะทำให้องค์การมีความคิดใหม่ ๆ แผนงานใหม่ ๆ ที่จะทำให้องค์การอยู่ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ De Bono (1978) ที่อธิบายว่า การขาดความคิดสร้างสรรค์ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานจะยังคงทำในสิ่งที่แม้รู้ว่าเป็นวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพ และควรได้รับการเปลี่ยนแปลงนานแล้ว ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ก็จะคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง หาวิธีที่ทำให้ผู้รับบริการรับประโยชน์ที่สูงสุด

5. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous breakthrough) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการออกแบบงานใหม่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น การพัฒนางาน และการปรับปรุงคุณภาพ หรือลดระยะเวลาในการทำงาน และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการช่วยให้บุคลากรมีการเรียนรู้ข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงาน

Manion (2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดเป็นปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน สอดคล้องกับการทำงานเป็นทีม เกิดจากความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือกัน กำหนดเป้าหมายวิธีดำเนินงาน ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง

การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดของบุคลากรทุกคนในทีม มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน (อัจฉรา สืบสงัด, 2540) และยังเป็นเทคนิคที่สำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรประสบความสำเร็จ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เป็นการนำแนวความคิดของคนมากกว่า 1 คน มาร่วมกันในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมและสิ่งสร้างสรรค์ เป็นการเพิ่มผลกำไรที่ยิ่งใหญ่ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการร่วมแสดงความคิดเห็น มีความรับผิดชอบในงานและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น เป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข จากการศึกษาของ Campion, Peper and Medsker (1996) พบว่า การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมร่วมกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานตามมา Woodcock (1989 อ้างถึงใน สุนันทา เลาหนันท์, 2540) กล่าวว่า การสร้างทีมงาน เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการพัฒนากลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน มีการประสานงานสอดคล้องกัน มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยที่สมาชิกในกลุ่มจะใช้ความสามารถส่วนตัว และทักษะความชำนาญรวมถึง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประสบการณ์ทางสายงานของตนเพื่อสนับสนุนให้ผลงานของกลุ่มสำเร็จตรงเป้าหมาย ทั้งนี้ สมาชิกจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ตรงกับการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของ Roming (1996) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในที่ทำงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักของการทำงานเป็นทีม (พิสมัย สุภัทรานนท์, 2538) สอดคล้องกับ Robbin (1998) ศึกษาพบว่า ผลที่เกิดจากการทำงานเป็นทีมร่วมกันของสมาชิกจะก่อให้เกิดผลดีต่าง ๆ หลายประการ คือ เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มผลผลิตของงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ยอมรับเป้าหมายของการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารกันเพิ่มมากขึ้น เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน

จากองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้านของ Roming จะเห็นว่ามีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมต้องประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การร่วมมือในการดำเนินการ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามกรอบแนวคิดของของ Roming (1996) ถ้ามีองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมครบ 5 ข้อดังกล่าว จะถือว่ากลุ่มนั้นมีการทำงานเป็นทีม ถ้าขาดข้อใดข้อหนึ่งก็ไม่ใช่ลักษณะของการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบเหล่านี้ จะทำให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นทีม เพื่อส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีความสุข และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Roming (1996) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงานของพยาบาล ดังแสดงไว้ในกรอบแนวคิด

การวิจัยในบทที่ 1

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University