บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา วารสาร แนวคิดทฤษฎี บทความและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวมสรุปเป็นสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
    - 1.1 ภารกิจของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
    - 1.2 ฝ่ายการพยาบาล
    - 1.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ
2. ผลผลิตของงาน
    - 2.1 ความหมายผลผลิตของงาน
    - 2.2 ผลผลิตทางการพยาบาล
    - 2.3 แนวคิดการวัดผลผลิตทางการพยาบาล
3. การมีส่วนร่วมในงาน
    - 3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมในงาน
    - 3.2 แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงาน
    - 3.3 แนวคิดการวัดการมีส่วนร่วมในงาน
    - 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานกับผลผลิตของงาน
4. บรรยากาศองค์การ
    - 4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ
    - 4.2 แนวคิดทฤษฎีของบรรยากาศองค์การ
    - 4.3 แนวคิดการวัดบรรยากาศองค์การ
    - 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับผลผลิตของงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

1.1 ภารกิจของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ปัจจุบันมีจำนวน 9 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ชุตินฺธโร อุทิศ โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ และโรงพยาบาลสิรินธร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคแก่ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มีปัญหาซับซ้อนทั้งในเขตเมืองและต่างจังหวัด มีการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นสถานที่ให้บริการทางด้านวิชาการและให้บริการทางด้านสุขภาพ มีการจัดการศึกษาและฝึกอบรมทางการแพทย์และการพยาบาล ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาวิชาการแพทย์และการพยาบาล กำหนดและประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักให้เป็นไปตามนโยบายและแผนแม่บทของกรุงเทพมหานคร ร่วมมือและประสานกับองค์การต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนในการจัดการศึกษาทางการแพทย์ การพยาบาล การตรวจรักษา การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการตรวจรักษาให้แก่ส่วนราชการทั่วไป พัฒนารูปแบบและวิธีจัดระบบบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข เพื่อกำหนดมาตรฐานทางด้านการตรวจรักษา การพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน (สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2547) ในยุคโลกาภิวัฒน์โรงพยาบาลที่สังกัดกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลต่างๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น โรงพยาบาลต้องมีการทบทวนระบบงาน ปรับปรุงระบบงาน ตลอดจนพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิผล และประสิทธิภาพของโรงพยาบาล เพื่อความอยู่รอดขององค์การ และการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

1.2 ฝ่ายการพยาบาล

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่มีบุคลากรในสังกัดมากที่สุด ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการพยาบาลตั้งแต่การป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย รวมถึงการวางแผนให้การพยาบาล การติดตามและส่งต่อผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมถึงการจัดอัตรากำลังบุคลากรทางการพยาบาลให้ปฏิบัติตามหน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาล การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาพยาบาล ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขบริการพยาบาล ประสานงานกับ

สถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา อบรม ดูงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการพยาบาลให้เหมาะสมทันสมัย และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะงานการบริหารของฝ่ายการพยาบาล จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ (สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2547)

1. ด้านงานการบริหารทั่วไป เป็นการบริหารที่ดำเนินงานเพื่อให้งานของฝ่ายการพยาบาลมีระบบ โดยให้การสนับสนุนการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การจัดทำแผนงาน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากร และการควบคุมกำกับงาน

2. การบริหารงานการพยาบาล เป็นการบริหารจัดการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือตามความต้องการและปัญหาของผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน ลักษณะงานครอบคลุมการพยาบาลทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการดูแลอย่างครบองค์รวม (Holistic care) การบริหารงานบริการมีกิจกรรมการบริการ เช่น การจัดบริการพยาบาลตามความต้องการ และตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การจัดทีมการพยาบาล การบริการดูแลรับผิดชอบผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง

3. การบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพดำเนินงานวิชาการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ มีทักษะ มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานและช่วยให้บุคลากรมีความสามารถ เกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะงานการบริหารงานวิชาการประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากร การบริการด้านเอกสาร ตำราวิชาการ ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการค้นคว้าวิจัยทางการพยาบาล การบริการการศึกษา โดยประสานงานกับสถาบันการศึกษาจัดประสบการณ์การศึกษาภาคปฏิบัติ ควบคุมนิเทศนักศึกษา อำนวยความสะดวกในการประเมินผลภาคปฏิบัติของนักศึกษา

1.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยบทบาทความรับผิดชอบ 3 ด้าน เช่นเดียวกับที่กองการพยาบาลกำหนด (กองการพยาบาล, 2539: 3-27) ดังนี้

1.3.1 ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ใช้ความรู้ขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วย ครอบครัว ในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อวางแผนให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนใช้มาตรฐานการพยาบาลเพื่อ

ควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวรวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสมและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1) ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหา การวินิจฉัย การวางแผนให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ที่มีปัญหาฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

2) ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษต่างๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

3) มีส่วนร่วมในการประชุม ปรึกษา ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยหรือผู้รับบริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

4) เฝ้าระวัง สังเกต วิเคราะห์อาการ การเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูงหรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันท่วงทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤต หรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

5) ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแลและเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค ตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนด

6) ร่วมประชุมปรึกษากับบุคลากรภายในหอผู้ป่วยหรือในทีมสุขภาพ เพื่อการประเมินปัญหาและร่วมหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลอย่างต่อเนื่อง

7) จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ได้ตลอดเวลา

8) สอนและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเองและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

9) ปฏิบัติตามแผนการจำหน่ายเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตตามปกติกับครอบครัวได้เร็วขึ้น หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมการพยาบาลมอบหมาย

10) มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ

11) ให้คำแนะนำและช่วยเหลือบุคลากรทางการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาเพื่อควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

12) เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาล

1.3.2 ด้านการบริหารจัดการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการ

1) มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว

2) มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน บุคคล และสิ่งแวดล้อม

3) มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

4) ประเมินการให้บริการพยาบาลภายในหอผู้ป่วยหรือภายในหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

5) ร่วมประชุมปรึกษากับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

6) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของฝ่ายการพยาบาล กลุ่มงานในโรงพยาบาล และ/หรือองค์การวิชาชีพ

1.3.3 ด้านวิชาการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่บุคลากรทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

1) มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่และผู้ที่มาฝึกอบรมในหน่วยงาน

2) สอนหรือเป็นพี่เลี้ยงให้แก่นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยพยาบาล

3) มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

4) ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาลและนำผลการวิจัยมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

สรุปได้ว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลกับผู้มารับบริการ โดยให้การพยาบาลที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้ได้คุณภาพทางการพยาบาลที่ดี มีมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งผลจากการให้การดูแลรักษาพยาบาลไม่ว่าจะเป็นการให้โดยตรงหรือโดยอ้อม นับได้ว่าเป็นผลผลิตของงาน ซึ่งถ้าผลผลิตของงานดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก็จะทำให้โรงพยาบาลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาบทบาทของพยาบาลประจำการที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งคือ การให้ผลผลิตของงาน ดังมีรายละเอียดต่อไป

2. ผลผลิตของงาน

2.1 ความหมายผลผลิตของงาน

ผลผลิตของงาน (Productivity) หมายความว่า ผลที่เกิดขึ้น ผลที่เกิดจากการผลิตด้วยการอาศัยแรงหรือเครื่องจักร (ราชบัณฑิตยสถาน, 2530)

Bain (1982: 51) กล่าวว่า ผลผลิตของงาน หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลิตภัณฑ์ทั้งหมดและปัจจัยนำเข้าทั้งหมด หรืออัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้ตามเป้าหมายกับจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป หรืออัตราส่วนระหว่างประสิทธิผลที่ทำให้องค์การประสบผลสำเร็จกับประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

Jernigan (1988) กล่าวว่า ผลผลิตของงาน หมายถึง การได้รับผลลัพธ์ที่บรรลุตามที่กำหนดไว้โดยปราศจากการสูญเสียเวลา พลังงานหรือทรัพยากรในการใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดที่สามารถเป็นไปได้ ผลผลิต คือ สิ่งที่ช่วยให้องค์การได้รับผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ปัจจัยนำเข้ากับผู้บริโภค ในการวัดผลผลิตของงานนั้น วัดทั้งปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยด้านปริมาณ เช่น การบรรลุตามวัตถุประสงค์ การทำงานตามที่ระบบกำหนดไว้และการได้รับผลสำเร็จ (McNeese-Smith, 1995: 18)

Brinkerhoff & Dessler (1990: 16) กล่าวว่า ผลผลิต เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ในการพยายามทำหน้าที่หรือปฏิบัติงาน เมื่อผลผลิตมีการส่งเสริมหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น หมายความว่า ผลลัพธ์ส่วนมากบรรลุผลสำเร็จตามความพยายามและมานะบากบั่น ซึ่งโดยทั่วไปผลผลิตจะเป็นอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ตามการใช้ปัจจัยนำเข้า เช่น พนักงาน แรงงาน เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่ได้ออกมา

Gibson et. al. (1991) กล่าวว่า ผลผลิต เป็นการสะท้อนถึงความสามารถในการผลิตหรือบริการผู้รับบริการ และเป็นการแสดงถึงปริมาณและคุณภาพงานที่เพิ่มขึ้น การวัดจะสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

Sawansburg (1996) กล่าวว่า ผลผลิต เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณและคุณภาพของผลผลิตกับการปฏิบัติงานของพยาบาล

Schermerhorn (1996: 8; 1999: 6) กล่าวว่า ผลผลิตของงาน เป็นการวัดในเรื่องของปริมาณและคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถวัดที่แต่ละบุคคล กลุ่ม และองค์การ

Finkler & Kovner (2000: 189, 348) กล่าวว่า ผลผลิต คือ อัตราส่วนระหว่างผลที่ได้กับปัจจัยนำเข้า โดยวัดผลของผลที่ได้ของผลิตภัณฑ์ในแต่ละหน่วย ปัจจัยนำเข้า คือ ทรัพยากรที่หามาได้ในการผลิต ได้แก่ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ สิ่งสนับสนุนต่างๆ และเครื่องมือที่จำเป็นในการดูแลผู้ป่วย ผลที่ได้คือ ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการพยาบาล เช่น จำนวนวันที่ผู้ป่วยได้รับการดูแล การเยี่ยม และบทบาทของการดูแล ตัวอย่างการวัดผล เช่น จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลในแต่ละเดือน หารด้วย จำนวนชั่วโมงที่ได้รับการดูแลผู้ป่วย

Simms (2000: 437) กล่าวว่า ผลผลิต คือ อัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้ โดยปัจจัยนำเข้าประกอบด้วยคนทั้งหมด เวลา ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบที่ใช้ในการทำให้เกิดผลที่ได้จากหน่วย ผลลัพธ์ที่ได้หมายถึง จำนวนของผลิตภัณฑ์ 1 หน่วย

Robbins (2001: 20) กล่าวว่า ผลผลิต คือ การที่องค์การได้รับผลแห่งความพยายาม ถ้าองค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและใช้ปัจจัยนำเข้าเพื่อให้เกิดผลที่ได้โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดแสดงถึงการบรรลุทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ตัวอย่างของประสิทธิผลของโรงพยาบาลคือ การที่ผู้รับบริการได้รับผลของบริการตรงตามต้องการ ประสิทธิภาพคือการที่สามารถปฏิบัติงานโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำสุด

Tomey (2001: 349) กล่าวว่า ผลผลิต คือ ผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการทำงานที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรเฉพาะ โดยวัดจากผลที่ได้หารด้วยปัจจัยนำเข้า

สรุปได้ว่า ผลผลิตของงาน หมายถึง ผลลัพท์ของงาน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ โดยใช้เวลาและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถวัดผลผลิตได้จากปริมาณและคุณภาพของงาน

2.2 ผลผลิตทางการพยาบาล

ปัจจุบันในขณะที่อัตรากำลังพยาบาลน้อยลง แต่ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะมีโครงการใหม่ๆที่พยาบาลต้องเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างมาก เช่น โครงการหลักประกันสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการหลักประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการ

พัฒนาต่างๆ เช่น กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) และการเตรียมความพร้อมเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากนี้ผลกระทบจากเศรษฐกิจทำให้ประชาชนมีแนวโน้มมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลมากขึ้นเนื่องจากค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลถูกกว่าเอกชน ทำให้พยาบาลต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้นทั้งงานด้านการพยาบาลและต้องทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ทางการพยาบาล ทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยล้า ท้อแท้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของบริการ ทำให้การปฏิบัติงาน ลดลงทั้งปริมาณและคุณภาพหรือทำให้ผลผลิตของงานตกต่ำลง แต่สังคมมีความต้องการการบริการพยาบาลที่มีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการหรือผู้จ่ายค่าบริการสุขภาพคาดหวังที่จะเห็นผลปรากฏที่ชัดเจน ดังนั้นบุคลากรทางการพยาบาล ต้องให้ความสำคัญกับผลผลิตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อผลิตหรือบริการตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Drucker, 1991 cited in Huber, 1996) การวัดผลผลิตและการวัดผลการจัดการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับพยาบาล ผลผลิตของการดูแลที่เหมาะสม สามารถวัดได้โดยมุ่งที่ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ อาจพิจารณาไปถึงความคุ้มค่าหากต้องจ่ายค่าบริการในจำนวนที่สูง (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544: 77) Oemann & Huber (1999: 40 อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544: 77) กล่าวว่า การมุ่งที่ผลผลิตที่ผู้รับบริการได้รับจะช่วยให้การพยาบาลคงอยู่รอดในตลาดบริการสุขภาพ สามารถคงรักษาและปรับปรุงคุณภาพของการพยาบาลที่ปฏิบัติได้

สรุปได้ว่า ผลผลิตของงานทางการพยาบาลเกิดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลในหอผู้ป่วยที่บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ โดยสามารถตอบสองความต้องการของผู้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการมีอาการทุเลา มีความปลอดภัยจากความเสี่ยงและภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดผลผลิตของงานของ Bain (1982) เนื่องจากผลผลิตของงานการพยาบาล เป็นบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมทั้งในภาวะสุขภาพดีและภาวะเจ็บป่วยแบบองค์รวม ดังนั้นการวัดผลผลิตต้องวัดทั้งความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งในองค์ประกอบตามแนวคิดของ Bain (1982) นั้นมีความครอบคลุมทุกบทบาทในงานการพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พยาบาลที่ปฏิบัติงานมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งในด้านบริหารการพยาบาล ด้านบริการพยาบาลและด้านวิชาการในโรงพยาบาล โดยบทบาททางด้านบริหารการพยาบาลนั้นภาระงานจะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน การรับนโยบายต่างๆ

การวางแผนการปฏิบัติงาน รวมถึงการดูแลรับผิดชอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน และในด้านบริการพยาบาลจะเกี่ยวข้องกับการให้การบริการพยาบาลผู้รับบริการหรือผู้ป่วย การใช้กระบวนการพยาบาลตามเทคนิคที่ถูกต้อง การวางแผนการพยาบาลและการปฏิบัติตามแผนการพยาบาลที่วางไว้ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ต้องมีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา สำหรับบทบาทด้านวิชาการมีการพัฒนางานวิชาการของหน่วยงาน การจัดทำแผนวิชาการ การสรุปรวบรวมระเบียนรายงานต่างๆ ดังนั้นในการวัดผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จึงควรเป็นไปในลักษณะอย่างกว้างๆ และสามารถวัดได้ทุกบทบาทของพยาบาล จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผลผลิตของงานตามแนวคิดของ Bain (1982) จึงมีความครอบคลุมทุกบทบาทในการปฏิบัติการพยาบาล

2.3 แนวคิดการวัดผลผลิตทางการพยาบาล

ฟาริดา อิบราฮิม (2537: 213) กล่าวในเรื่องการวัดผลผลิตทางการพยาบาลว่า ผลผลิตทางการพยาบาลสามารถวัดด้วยอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์และทรัพยากรทางการพยาบาล โดยต้องกำหนดผลลัพธ์และทรัพยากรให้ชัดเจน ถ้าอัตราส่วนออกมาค่อนข้างสูง แสดงว่า ผลผลิตอยู่ในเกณฑ์ดี แต่การวัดวิธีนี้ค่อนข้างลำบาก เพราะผลลัพธ์ที่ออกมาเชิงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงตามผู้ป่วยหรือความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ อาจรวมถึงการดูแลรักษาจากบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพด้วย จึงมีการกำหนดผลผลิตทางการพยาบาลโดยให้รวมถึงประสิทธิผลการดูแลซึ่งจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพและความเหมาะสม และประสิทธิภาพการดูแลซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ที่ได้ซึ่งมีการสูญเสียน้อยที่สุด การวัดผลผลิตด้านบุคคล วัดจากงานทั้งหมดที่พยาบาลต้องรับผิดชอบ การวัดผลผลิตด้านบุคลากรอาจมองที่ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมของพยาบาลแต่ละคน โดยมีการปฏิบัติร่วมกันเป็นทีมให้ได้ผลงานออกมาเป็นกลุ่ม ทั้งนี้ย่อมหมายถึงต้องมีการบริหารบุคลากรที่มุ่งให้แรงจูงใจเพื่อเพิ่มผลผลิตจากการทำงานให้มาก และทำงานด้วยพลังร่วมให้มุ่งสู่เป้าหมายตามที่คาดหวัง การวัดผลผลิตโดยใช้ปริมาณ เช่น จำนวนชั่วโมงที่ใช้เพื่อการดูแลผู้ป่วย ค่าใช้จ่ายเพื่อการว่าจ้างให้มีพยาบาลดูแลผู้ป่วยในอัตราที่กำหนด ผลผลิตที่วัดได้ หมายถึง ผลงานการพยาบาลจะแสดงให้สังคมได้เห็น และพยาบาลได้รับรู้ความภาคภูมิ

Bain (1982) ศึกษาการวัดผลผลิตของงานการพยาบาล หมายถึง ผลลัพธ์จากการกระทำที่บรรลุผลสำเร็จ เช่น ผลลัพธ์ในการทำงานแต่ละชั่วโมง ผลลัพธ์ที่แสดงออกถึงความสามารถในการใช้ต้นทุน การวัดผลผลิตในงานขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยเชิงปริมาณ เช่น การบรรลุเป้าหมายหรือผลสำเร็จของงาน คุณภาพบริการ การใช้ทรัพยากร

Brinkerhoff & Dessler (1990) การวัดผลผลิต ประเมินได้จากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ตรงตามความต้องการ องค์การต้องได้ผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิผลมากกว่าได้ผลิตภัณฑ์จำนวนมาก การได้ผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพไม่ได้เป็นเครื่องรับรองถึงการมีผลผลิตสูงสุด เนื่องจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพอาจต้องมีการใช้แรงงานเพิ่มขึ้น

Sullivan (1997) กล่าวถึง ผลผลิตทางการพยาบาลและวิธีวัดไว้ว่า การวัดผลผลิตในระยะแรกเป็นการวัดในด้านเศรษฐศาสตร์และอุตสาหกรรม โดยมีมุมมองแนวคิดการวัดผลผลิตคือ อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ของงานกับปัจจัยนำเข้าของงาน การพัฒนาการวัดเน้นผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ โดยในทางการพยาบาลจะพบได้จากการพัฒนาแบ่งระดับของผู้ป่วยเพื่อวัดภาระงานของพยาบาล และต่อมามีการพัฒนารูปแบบที่สามารถใช้ประเมินผลผลิตทางการพยาบาลที่ครอบคลุมและจริงจัง

Jones (2001) กล่าวถึง การวัดผลผลิตไว้ว่า คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรในด้านวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดผลผลิตนั้นผู้บริหารสามารถวัดได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ผู้บริหารอาจใช้วิธีในการวัดผลผลิตของงานได้ เช่น จำนวนการขายต่อพนักงานหรืออัตราส่วนของผลิตภัณฑ์ที่ดีต่อการส่งกลับของผลิตภัณฑ์ เพื่อตัดสินใจถึงผลผลิตของพนักงาน วิธีการวัดผลผลิตของงานที่ถูกต้องจะแสดงถึงผลผลิตของงาน

สรุปได้ว่า การวัดผลผลิตทางการพยาบาล ใช้การวัดที่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน เนื่องจากการพยาบาลเป็นบริการที่ตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ทั้งในภาวะที่สุขภาพดีและในภาวะเจ็บป่วย เป็นการให้บริการแบบองค์รวม ลักษณะสำคัญของการบริการมี 4 ประการ (Kotler, 1994) คือ 1) ไม่มีตัวตน มองเห็นไม่ชัด จับต้องไม่ได้ 2) แบ่งแยกผู้บริการออกจากผู้รับบริการไม่ได้ 3) คุณภาพไม่แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ และ 4) เก็บรักษาไม่ได้เพราะไม่มีตัวตน และผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ได้มาอาจรวมถึงการรักษาดูแลจากบุคลากรอื่นๆในทีมสุขภาพด้วยดังนั้นการวัดผลผลิตในด้านเศรษฐศาสตร์ เช่น การวัดในอัตราส่วนของปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์จึงไม่ครอบคลุมถึงผลผลิตทางการพยาบาลทั้งหมด และที่สำคัญหากใช้การวัดผลผลิตทางการพยาบาลด้วยต้นทุน อาจมีปัญหาในการเพิ่มผลผลิตตามมา เช่น หากใช้วิธีวัดผลผลิต คือ คุณภาพหารด้วยราคา เมื่อต้องการเพิ่มผลผลิตอาจทำได้โดยพยายามลดต้นทุนต่างๆลง ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการแก่ผู้ป่วยจึงเป็นสิ่งที่ควรระวัง ดังนั้นในการวัดผลผลิตทางการพยาบาล จึงควรใช้การวัดที่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โดยใช้การวัดผลผลิตของงานตามแนวคิด

หอสมุดกลาง ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ของ Bain (1982) โดยเป็นการวัดผลผลิตของหน่วยงาน เนื่องจากแนวคิดในการวัดผลผลิตของ Bain (1982) สามารถวัดได้ทุกบทบาทของการปฏิบัติงาน และสามารถวัดได้ในกรณีที่ไม่สามารถแยกปัจจัยนำเข้าหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนของการปฏิบัติงานได้ ในการวัดผลผลิตของงานประกอบด้วยการวัดในด้านประสิทธิผลของงาน ซึ่งคือการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและคุณภาพบริการ ที่บุคลากรในองค์การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยวัดจากผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาล ที่บ่งบอกถึงความปลอดภัย ความเหมาะสม ความดีเลิศของการดูแล ซึ่งทำให้ผู้รับบริการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น มีการปรับปรุงด้านผู้รับบริการอย่างเห็นได้ชัดเจน หรือผู้รับบริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542: 255) และการวัดประสิทธิภาพของงาน ซึ่งคือการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3. การมีส่วนร่วมในงาน

3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมในงาน

Lodahl & Kejner (1965: 25) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในงานว่า เป็นการแสดงลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมของตน และคุณค่าของงานเกิดจากการปฏิบัติงาน และมีผลต่อความรู้สึกว่าตนเองมีค่า

Kanungo (1982: 342) ได้อธิบาย การมีส่วนร่วมในงาน คือ การแสดงลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่ใช้เฉพาะในงาน ว่างานมีความสำคัญ และการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจในการทำงาน

Blau (1985) และ Knoop (1995) ให้ความหมายคล้ายคลึงกันว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นการกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน และเป็นการรับรู้ว่าผลของการปฏิบัติงานนั้นจะทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า

Hyman & Mason (1995) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงานเป็นนโยบายและการปฏิบัติที่ขยายออกมาจากเรื่องการมีส่วนร่วมในตลาดการค้าเสรี เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างพนักงานให้มีส่วนในการตัดสินใจที่เหมาะสมในการปฏิบัติ

Vechio (1995) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่องาน โดยแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล

Brown & Leigh (1996) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นการรับรู้ทางจิตวิทยาของคนที่มีต่องาน

Newstrom & Keith (1997) ให้คำนิยามของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotion Involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของความเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้เกิดการกระทำ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่ม

Gallie et al (1998) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมในงานไม่ใช่เป็นสิ่งที่บุคคลรู้สึกเพียงแต่พึงพอใจกับงาน แต่เป็นความรู้สึกของบุคคลว่างานเป็นสิ่งที่น่าสนใจและน่าซึมซับ

Robbins (1998: 142) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การแสดงลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีการรับรู้เกี่ยวกับงาน ว่างานมีความสำคัญและมีคุณค่าในชีวิต

Ivancevich & Matteson (1999) กล่าวถึง การมีส่วนร่วมในงานว่าเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงเกี่ยวกับกิจกรรมของงาน โดยบุคคลจะแสดงออกถึงความตั้งใจ จดจ่ออยู่กับงาน มีชีวิตเพื่องาน พอใจกับงานที่ทำอยู่ และทุ่มเทให้กับงาน

Steers & Black (1999) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน คือ การที่บุคคลให้ความสนใจ ใส่ใจในงานและผูกพันกับงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานโดยไม่เกี่ยวกับความพึงพอใจ แต่เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานโดยตรง

Diefendorff, J.M., Brown, D.J., Kamin,A. M., and Lord, R.G. (2002: 94) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมในงานว่า เป็นระดับการรับรู้และความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยให้ความสำคัญและทุ่มเทกับงานที่ทำในปัจจุบัน

Foot & Hook (2002) มีความเห็นว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นกระบวนการที่กว้างที่สร้างให้เกิดการสนับสนุนส่งเสริม สร้างความเข้าใจที่เหมาะสมและสร้างความยึดมั่นผูกพันในการทำงานแก่พนักงานในองค์การ

Cummings & Worley (2005) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบงาน การตัดสินใจ ใช้ความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การที่บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องหรือช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ ด้วยความสมัครใจ ในการร่วมการออกแบบงาน มอบหมายงาน แสดงความคิดเห็น มีอำนาจในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในส่วนแบ่งรางวัลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน โดยการมีส่วนร่วมในงานจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือผลผลิตให้แก่องค์การ

3.2 แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงาน

นักวิจัยส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นตรงกันว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นการแสดงเอกลักษณ์ทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องาน (Kanungo, 1982; Lawler & Hall, 1970; Lodahl & Kejner, 1965; Rabinowitz & Hall, 1981) การมีส่วนร่วมในงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญของการเกิดประสิทธิภาพขององค์การและแรงจูงใจของบุคคล ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาและทางสังคมวิทยา เนื่องจากการมีส่วนร่วมในงานเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและสังคมโดยตรง ในด้านตัวบุคคลทฤษฎีทางจิตวิทยาช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากแนวคิด ความปรารถนา แรงจูงใจ ความจำเป็นและความรู้สึกที่มีลักษณะทางจิตใจที่แตกต่างกัน ในด้านสังคมทฤษฎีทางสังคมวิทยาช่วยให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดการมีส่วนร่วมในงาน ดังนี้

3.2.1 แนวคิดของ Lodahl & Kejner (1965) มี 5 องค์ประกอบ คือ

1) ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกว่างานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต อาจกล่าวได้ว่า มีชีวิตหรือหายใจเป็นงาน และสถานการณ์ในงานทั้งหมดมีผลต่อภาพลักษณ์ของบุคคลนั้น ไม่ว่าลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน เวลา หรือสถานที่ทำงาน และเป็นค่านิยมในงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

2) ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง มีความรับผิดชอบต่องาน จะซื่อสัตย์ต่องาน ให้ความสนใจและเอาใจใส่งาน เป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยานในงาน กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาดในการทำงาน ไม่หลีกเลี่ยงงาน มีความพยายามในการปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม และจะค้นหาวิธีการทำงานให้ได้ผลดีได้อย่างไร มีบ่อยครั้งที่จะนอนไม่หลับทั้งคืนเพราะคิดถึงเรื่องงานที่จะทำให้ดีในวันต่อไป

3) การทุ่มเทเสียสละให้กับงาน หมายถึง การให้ความสำคัญกับงานมาก โดยให้ความสนใจ ทุ่มเทให้กับงาน และคิดว่าตนเองเหมาะสมกับงานมากที่สุด มีความผิดพลาดในการทำงานน้อย และงานทำให้ได้รับผลประโยชน์ภายนอก คือ รางวัล ค่าตอบแทน และภายใน คือ ด้านจิตใจ ดังนั้นบุคคลจะเสียสละทั้งแรงกายและแรงใจให้กับการทำงาน และอุทิศตนในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จในงานของตนหรือขององค์การ

4) เวลาที่ให้กับงาน หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่คุ้มค่า คุ้มกับเวลาที่เสียไปจะมีเวลาให้กับงานมาก โดยจะเริ่มทำงานเร็วกว่าปกติ และบางครั้งจะทำงานจนเลยเวลาหรือทำงานนอกเวลาโดยไม่สนใจว่าจะได้ค่าตอบแทนหรือรางวัลใดๆ

5) การมีส่วนเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง ความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานและคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์การ โดยจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานเสมอ ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมในงานนั้น มีความพึงพอใจที่จะได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงานมักจะเสนอความคิด วิธีการ หรือการตัดสินใจเพื่อนำไปปรับปรุงงานอยู่เสมอ

3.2.2 **แนวคิดของ** Brown (1996) มี 5 องค์ประกอบ คือ

1) บุคลิกลักษณะของบุคคล บุคคลนั้นจะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ มีจริยธรรมในงานสูง มีแรงจูงใจภายในสูง และมีความสำนึกในคุณค่าของตนเองสูง แต่การมีส่วนร่วมในงาน ไม่ได้ขึ้นกับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนหรือค่าจ้าง

2) ลักษณะของงานและการควบคุมงาน บุคคลมักจะพิจารณาถึงงานที่มีคุณค่าสูงมีความท้าทาย มีความหลากหลาย งานที่ใช้ทักษะสูงและสามารถมองเห็นสู่ความสำเร็จของงานนั้น บุคคลเหล่านี้มักจะมีสิทธิ์มีเสียงในการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารผู้นิเทศงาน เพราะจะเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตน สถานการณ์ในงานจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการในความก้าวหน้า และจะเป็นบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานสูง ไม่ว่าจะเป็นงานโดยทั่วไป งานในวิชาชีพ และงานพิเศษที่ทำอยู่

3) ทัศนคติของบุคคลต่องาน บุคคลนั้นมักจะพอใจในงาน แม้ว่าจะขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหารผู้นิเทศงาน ขาดการติดต่อสื่อสาร ขาดความเป็นประชาธิปไตย ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ ผู้ที่มีส่วนร่วมในงานต่ำ จะไม่มีความพึงพอใจในงาน และมีแนวโน้มที่จะออกจากงานมากกว่าบุคคลที่มีการมีส่วนร่วมสูง

4) การรับรู้ในบทบาทของตน บุคคลจะรับรู้บทบาทหน้าที่ในการทำงานของตนและมักจะไม่มีปัญหาเบื่อหน่ายกับบทบาทที่ขัดแย้ง หรือบทบาทที่คาดหวัง โดยบทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่ไม่ชัดเจนจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

5) ลักษณะอื่นๆโดยทั่วไปการเจ็บป่วยทางกาย ทางจิตของบุคคลที่มีการมีส่วนร่วมในงาน (Employee participation) จะมีผลกระทบในงานน้อยมาก โดยระดับความเครียด ความวิตกกังวล ภาวะแทรกซ้อนทางสุขภาพหรือความขัดแย้งในครอบครัวกับงานจะพบน้อยในบุคคลเหล่านี้

3.2.3 **แนวคิดของ** Newstrom & Keith (1997) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1) การมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional involvement) หมายถึง การที่บุคลากรมีความตั้งใจพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือและเต็มใจที่จะอาสาเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2) การมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ (Motivation to contribute) contribute) หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็น การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

3) การยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (Acceptance of responsibility) หมายถึง การที่บุคลากรยอมรับในงานที่ได้รับมอบหมาย การให้ความร่วมมือกับทีมการพยาบาล การยอมรับในความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน การเสียสละให้กับการทำงาน เพื่อต้องการให้หน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3.2.4 **แนวคิดการมีส่วนร่วมในงานของ** Cummings & Worley (2001) มี 4 ด้าน ดังนี้คือ

1) การตัดสินใจด้านอำนาจหน้าที่ (Power) หมายถึง การที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในหน้าที่ประเด็นต่างๆ วิธีการทำงาน การมอบหมายงานและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน

2) การรับรู้ข้อมูลที่จำเป็น (Information) หมายถึง การที่บุคคลมีส่วนรับรู้ข้อมูลทุกเรื่องที่จำเป็นไม่ว่าจะเกี่ยวกับการวางแผนงาน การปรับปรุงงาน ผลการปฏิบัติงาน สภาพการแข่งขัน และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

3) การได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็น (Knowledge and skill) หมายถึง การที่บุคคลมีส่วนร่วมในการได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดี

4) การได้รับส่วนแบ่งรางวัล (Rewards) หมายถึง การที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านส่วนแบ่งรางวัลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจ เป็นส่วนแบ่งรางวัล ประกอบด้วยรางวัลภายใน เป็นความรู้สึกมีคุณค่า ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน และรางวัลภายนอก เป็นเงินเดือน การสนับสนุนจากองค์การ ในรูปแบบต่างๆ และการเลื่อนขั้น

สรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดและองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมในงานดังกล่าวผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Newstrom & Keith (1997) ในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

การมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ แรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ และการยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในงานของผู้ปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนโดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันด้วยความสมัครใจ ซึ่งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครในสถานการณ์ปัจจุบันผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดนี้ในการศึกษา

3.3 แนวคิดการวัดการมีส่วนร่วมในงาน

Flippo (1971 อ้างถึงใน ปพิชญา แสงเอื้ออังกูร, 2544) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมสามารถวัดและแบ่งออกเป็นระดับที่แตกต่างกันได้ 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและวิธีการของการมีส่วนร่วม โดยสรุปดังนี้

1) ระดับน้อย คือ การมีส่วนร่วมเฉพาะในงานที่ไม่มีความสำคัญ และได้มีส่วนร่วมน้อยครั้ง ซึ่งบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นการมีส่วนร่วมในงาน ก็คือ การได้รับทราบจากประกาศหรือรายงานเท่านั้น

2) ระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในงานหรือในงานที่คัดเลือกให้มีส่วนร่วมและได้มีส่วนร่วมเป็นครั้งคราว หรือตามแต่โอกาสเหมาะสม ซึ่งบุคคลที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงาน ก็คือ บุคคลเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมเท่านั้น ส่วนวิธีการของการมีส่วนร่วมในงานก็โดยการปรึกษาหารือในที่ประชุม

3) ระดับมาก คือ การมีส่วนร่วมในทุกงาน และมีส่วนร่วมทุกครั้งหรือสม่ำเสมอ บุคคลที่ได้มีส่วนร่วมคือ ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งวิธีการมีส่วนร่วมคือ การตัดสินใจ โดยกลุ่มหรือใช้เสียงข้างมาก

Kasperson & Brietbat (1995 อ้างถึงใน อำนวย สุวรรณรักษ์, 2544) ได้เสนอมาตรวัดระดับการมีส่วนร่วมในงานไว้ 3 ประการ คือ

1) การกระทำโดยแต่ละบุคคล (ไม่ใช่การกระทำเป็นกลุ่ม) กล่าวคือ กิริยาที่ถือว่ามีส่วนร่วมนั้น ก็คือ กิริยาที่มีการแสดงต่อผลการกระทำนั้นโดยตรงของแต่ละบุคคล

2) ความหนาแน่นของการกระทำ ซึ่งแสดงออกโดยการร่วมกระทำที่บ่อยครั้ง ระยะเวลาของกิจกรรม หรือมีความผูกพันและมีแรงจูงใจในการกระทำ

3) คุณภาพของการเข้าร่วม ซึ่งดูจากผลของการกระทำและผลกระทบที่เกิดจากการกระทำในเบื้องแรก เช่น ความรับผิดชอบ การตัดสินใจ การเปิดกว้างยอมรับความสามารถและความคิดเห็น มีการทำการประเมินผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การประเมินวัดระดับการมีส่วนร่วมในงานตามแนวคิดของ Kasperson & Brietbat (1995) ซึ่งเป็นการประเมินการกระทำของแต่ละบุคคลที่แสดงออกบ่อยครั้ง มีแรงจูงใจในการกระทำ และคุณภาพของการเข้าร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Newstrom & Keith (1997) และวัตถุประสงค์ของการศึกษาในการศึกษาการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานกับผลผลิตของงาน

ลักษณะของบุคคลที่มีส่วนร่วมในงาน จะเป็นบุคคลที่มีความเชื่อในคุณค่าของงาน และเชื่อว่างานมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของตน คุณค่าของงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานส่งผลต่อความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองนั้นมีค่า (Kerce & Kewley, 1993 อ้างถึงใน นิยม สี่สุวรรณ, 2544) โดยการมีส่วนร่วมในงานมีความสำคัญต่อปัจจัยในด้านการดำรงชีวิตของบุคคล มีการทุ่มเทเวลาทั้งหมดให้กับงาน และเป็นแรงกระตุ้นการทำงานของบุคคล โดยที่บุคคลที่มีส่วนร่วมในงานจะเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ (Brown, 1996) สอดคล้องกับ Ivancevich & Matteson (1999) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงานว่า เป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงเกี่ยวกับกิจกรรมของงาน โดยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกจะมีความตั้งใจ หรือมีใจจดจ่ออยู่กับงาน มีชีวิตเพื่องาน พอใจงานที่ทำอยู่ และทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งบุคคลอยากจะมีส่วนร่วมในงานเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน (Knoop, 1995) หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่าและมีความสุขในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 120-121) นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีส่วนร่วมในงานจะพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงาน ในบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจในงาน นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมในงาน (อุทัย เลาหวิเชียร, 2530) ซึ่งระดับการมีส่วนร่วมในงานเป็นระดับความรับผิดชอบทางจริยธรรม ซึ่งเกิดจากภายในตัวบุคคลเองที่จะทำงานเต็มความรับผิดชอบ และพัฒนางาน ควบคุมและแก้ไขงานให้ได้ผลผลิตที่สูงส่ง โดยไม่รู้สึกย่อท้อ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (ฟาริดา อิบราฮิม, 2536) หากพิจารณาผลประโยชน์ที่ได้จากการมีส่วนร่วมในงานจะพบว่าจะช่วยเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย (Elloy & Evertt, 1991; Mauno, 2000 อ้างถึงใน ศศินันท์ หล้านามวงศ์, 2545) ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน และต่อผลผลิตของงาน

4. บรรยากาศองค์การ

4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Chung & Megginson (1981: 244) ได้ให้ความหมายที่ขยายความมากขึ้นว่า บรรยากาศองค์การ คือ การรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่เกี่ยวกับโครงสร้างของงาน ความเป็นเอกภัตบุคคลของแต่ละคนในองค์การ การช่วยเหลือเกื้อกูล ไว้เนื้อเชื่อใจ การเปิดเผย ความยุติธรรม การให้รางวัลตอบแทน การขจัดภัยอันตราย ความขัดแย้ง และความสามัคคีกลมเกลียวของคนในองค์การ

Reddin (1988: 84) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ และเป็นตัวอธิบายถึงความแตกต่างขององค์การหนึ่งจากองค์การอื่นๆ

Cherrington (1994: 469-470) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า บรรยากาศองค์การเป็นคุณลักษณะหรือความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่งจากอีกองค์การหนึ่ง คล้ายกับคำว่า "บุคลิกภาพ" (Personality) บรรยากาศองค์การ จึงอาจหมายถึง บุคลิกภาพขององค์การ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่ของแต่ละบุคคลและเป็นคุณสมบัติทั้งหมดขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

จากความหมายต่างๆดังกล่าว สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ของสมาชิกองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมของการทำงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะตัวหรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ

4.2 แนวคิดทฤษฎีบรรยากาศองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

4.2.1 แนวคิดบรรยากาศองค์การของ Brown & Moberg (1980 อ้างถึงใน เสาวรส บุนนาค, 2543) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบ คือ

1) บรรยากาศแบบเน้นการใช้อำนาจ (Power oriented climate) จะมีลักษณะโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดและใช้อำนาจในการตัดสินใจ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว

และการแข่งขันกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นลักษณะเพื่อความก้าวหน้าในงานผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น

2) บรรยากาศแบบเน้นการทำงานตามบทบาท (Role-oriented climate) จะเน้นที่กฎระเบียบขององค์การและความสมเหตุสมผล การแข่งขันและความขัดแย้งจะอยู่ในกฎระเบียบและวิธีดำเนินการองค์การ ลักษณะนี้จะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

3) บรรยากาศแบบเน้นการทำงาน (Task-oriented climate) จะเน้นเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจหน้าที่ส่วนใหญ่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎระเบียบอาจจะไม่สำคัญและไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

4) บรรยากาศแบบเน้นความสำคัญของคน (People-oriented climate) องค์การแบบนี้เป็นองค์การที่สนองตอบต่อความต้องการของบุคคล คำนึงถึงความพึงพอใจ และองค์การคาดหวังว่าสมาชิกจะไม่ทำสิ่งที่ขัดขวางต่อค่านิยมของสมาชิกเอง

4.2.2 **แนวคิดบรรยากาศองค์การของ** Steer & Porter (1979 อ้างถึงในจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์, 2541) มีองค์ประกอบดังนี้

1) โครงสร้างองค์การ โครงสร้างขององค์การที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์การมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตัวเองในการตัดสินใจและฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศองค์การจะมีลักษณะของความไว้วางใจเปิดเผยและรับผิดชอบร่วมกัน

2) เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานประจำ มีแนวโน้มจะสร้างบรรยากาศของการควบคุมเป็นเกณฑ์เข้มงวด มีความยืดหยุ่นน้อย และมีบรรยากาศความเชื่อถือไว้วางใจในระดับต่ำ ส่วนในองค์การที่ใช้เทคโนโลยีซึ่งคล่องตัวเปลี่ยนแปลงง่ายโดยเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย จะนำไปสู่บรรยากาศของความไว้วางใจ มีการสร้างสรรค์ และการยอมรับความสามารถในการทำงาน ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานร่วมกัน

3) อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์การต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่า บรรยากาศองค์การขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์การของตน

4) นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับกับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างมีอิสระ

ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

4.2.3. **แนวคิดบรรยากาศองค์การของ** James and Jones (1974 อ้างถึงใน จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543) ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ได้แก่ หลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่างๆ แหล่งวัสดุ เงินทุน หน้าที่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ คุณสมบัติเฉพาะเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การนั้น

2) ด้านโครงสร้าง มีความสำคัญต่อบุคคลในด้านความรู้สึก และความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง ได้แก่ ขนาดขององค์การ อำนาจการตัดสินใจในองค์การ การแบ่งความรับผิดชอบ ลักษณะเด่นขององค์การ มาตรฐานและการบริหารงาน ระบบขององค์การ ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างระบบใหญ่กับระบบย่อย

3) ด้านการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ เป็นต้นว่าลักษณะของผู้นำ การสื่อสารภายในองค์การ การควบคุมองค์การ วิธีการในการควบคุม การแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ การร่วมมือและประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การมีมากน้อยเพียงใด วิธีการเลือกคนเข้าทำงาน วิธีการเรียนรู้และการเข้าสังคมของสมาชิก การฝึกอบรม ระบบการให้รางวัล ลักษณะการตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ

4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานอันส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้ ได้แก่ ลักษณะและสภาพของห้องทำงาน อุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุ สถานที่ตั้งขององค์การ การคมนาคม ความต้องการของตลาดในด้านผลผลิต ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของชุมชน สภาพมลภาวะ

5) ด้านค่านิยมและพฤติกรรม ค่านิยมของบุคคลในองค์การย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ วิธีการปฏิบัติงาน เหตุผลของบุคคลในการทำงาน สภาพการดำเนินงาน และพฤติกรรมต่างๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ความซื่อสัตย์ของบุคลากรในองค์การ

4.2.4 **แนวคิดบรรยากาศองค์การของ** Litwin & Stringer (1968) มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างขององค์การ (Structure) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านนี้เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะทางโครงสร้างขององค์การ เกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่องค์การออกมาว่า เป็นข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วโครงสร้างที่มีลักษณะเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบแสดงชัดเจน จะมีระยะห่างระหว่างบุคคลหรือระยะห่างระหว่างสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระดับบรรยากาศองค์การด้านนี้ และจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มได้ McGreger (1960 cited in Litwin & Stringer,1968) กล่าวว่า การที่โครงสร้างขององค์การที่มีมากมาย มีการควบคุมเคร่งครัดต่อกฎระเบียบและขาดความยืดหยุ่นของงาน จะทำให้เกิดการไร้ประสิทธิภาพในองค์การ ทำให้เกิดบรรยากาศที่เคร่งเครียด และไม่จูงใจให้บุคลากรชื่นชอบองค์การ

2) ด้านความรับผิดชอบในงาน (Individual responsibility) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง มีอิสระในการปฏิบัติงาน ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบด้านการตัดสินใจในทุกเรื่องหากบุคคลมีความรับผิดชอบในงาน บุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะรู้สึกว่าบรรยากาศในงานเป็นไปด้วยดี Horowitz (1961 cited in Litwin & Stringer, 1968) พบว่า บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะชอบทำงานที่ให้มีความรับผิดชอบเอง สามารถทำงานได้ด้วยความสามารถของตนเอง และมักต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน เพื่อจะนำไปปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของตนเอง บุคคลที่มีความรับผิดชอบในงาน จะมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้น และหากสถานการณ์บังคับว่าจะต้องทำให้สำเร็จ โดยขาดความคำนึงถึงความรับผิดชอบของบุคคล จะทำให้แรงจูงใจของบุคคลลดลง แม้ว่างานนั้นจะประสบความสำเร็จก็ตาม Argyris & Likert (1964, cited in Litwin & Stringer, 1968) พบว่าการเพิ่มความรับผิดชอบของบุคคลจะทำให้เกิดความจงรักภักดี ความคล่องตัวของกลุ่มและมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มสูงขึ้น

3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and support) เป็นการวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษในการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์การจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่จะกระตุ้นแรงจูงใจทางความสัมพันธ์ได้ จึงมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับบรรยากาศเช่นนี้ ความอบอุ่น

ของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การในลักษณะที่เป็นประชาธิปไตย การบังคับบัญชาที่ไม่ให้การสนับสนุนหรือให้ความสำคัญต่อคน จะส่งผลลบต่อองค์การในระยะยาว ดังนั้นการบังคับบัญชาควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นมิตร ไว้วางใจกัน เคารพและให้ความอบอุ่นแก่ลูกน้องและการสร้างบรรยากาศองค์การที่มีความอบอุ่น มีการสนับสนุนเกื้อกูลกัน จะช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเข้มแข็งอดทนแม้กับงานที่หนัก รวมทั้งมีเจตคติที่ดีในความร่วมมือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

4) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and punishment) เป็นการจัดการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับรางวัลแทนการลงโทษ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะช่วยลดความล้มเหลวในการทำงาน การให้รางวัลย่อมแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษเป็นสิ่งที่แสดงถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมนั้น ซึ่งสถานการณ์ของการทำงานในองค์การ การจัดบรรยากาศการให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ เพราะเป็นสิ่งที่คนชื่นชอบมากกว่า ระบบการให้รางวัลที่มีรูปแบบชัดเจน คำนึงถึงการปฏิบัติงานเป็นหลักและมีการประเมินการให้รางวัลที่ยุติธรรม จะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จขึ้น เพราะรางวัลที่ได้รับถือเป็นความสำเร็จของแต่ละบุคคล ทำให้ลดความกลัวที่จะล้มเหลวในการทำงาน

5) ด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และหน่วยงานที่มีการแข่งขันภายในองค์การ องค์การจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอยู่เสมอ Argyris (1964 cited in Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่า การเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง จะนำไปสู่การเผชิญการจูงใจด้านความสำเร็จ Blake & Mouton (1964 cited in Litwin & Stringer, 1968) กล่าวถึงการจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การประนีประนอม การเผชิญหน้า และแนะนำว่าการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีการเผชิญหน้าที่ดีที่สุด

6) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance standard) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน องค์ประกอบด้านนี้จะวัดการรับรู้ถึงความสำคัญและความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพื่อความสำเร็จ สิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความสำเร็จนี้อาจเรียกว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานสูง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานสูงและการจูงใจด้านความสำเร็จ จะเป็นความสัมพันธ์อย่างตรงไปตรงมา องค์การใดที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหมายไว้สูงหรือต่ำเกินไป จะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล

7) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organization identify and group loyalty) องค์ประกอบด้านนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ ความจงรักภักดีต่อกลุ่มและเป้าหมายของกลุ่มจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน ทำให้เกิดความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น การไม่คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่มจะทำให้บุคคลแยกตัว ไม่อยากทำงานให้ดีและไม่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเพิ่มความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีต่อกลุ่ม จะนำมาซึ่งการสร้างบรรยากาศที่ดีและจะช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การได้

8) ด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง (Risk and risk taking) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยงภัย องค์ประกอบของบรรยากาศด้านนี้ เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์การ การคำนวณการรับความเสี่ยงในงานมีความสำคัญในการกระตุ้นการจูงใจในด้านความสำเร็จ คนที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การที่ยอมรับความเสี่ยงภัยปานกลางจะกระตุ้นความต้องการทางด้านความสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยากาศที่ไม่ยอมให้มีการเสี่ยงจะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความต้องการความสำเร็จ

4.2.5 แนวคิดบรรยากาศองค์การของ Stringer (2002)

Stringer (2002) ได้พัฒนาแนวคิดบรรยากาศองค์การจากแนวคิด Litwin & Stringer (1968) และ Tagiuri & Litwin (1968) และได้แบ่งบรรยากาศองค์การเป็น 6 มิติ ดังนี้

1) โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่ามีการจัดการโครงสร้างของหน่วยงานที่ดีและมีคำอธิบายบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน โครงสร้างที่ดีควรทำให้บุคลากรรู้สึกว่างานของทุกคนมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนว่าใครควรทำงานอะไรและใครมีอำนาจตัดสินใจ ความรู้สึกว่ามีโครงสร้างที่ดีมีผลอย่างยิ่งในการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2) มาตรฐาน (Standard) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่ามีแรงผลักดันให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานและปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับความภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงาน มาตรฐานสูง หมายความว่า บุคคลมองหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานเสมอ มาตรฐานต่ำสะท้อนว่า ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อการได้รับความไว้วางใจและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบในระดับสูง

แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีกำลังใจในการแก้ปัญหางานด้วยตัวเอง ความรับผิดชอบต่ำแสดงว่าไม่มีการสนับสนุนให้บุคลากรยอมรับความเสี่ยงและลองใช้วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ

4) การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี การได้รับการยอมรับนี้เป็นการมุ่งเน้นที่รางวัลหรือคำติชมและการลงโทษ บรรยากาศที่มีการให้การยอมรับในระดับสูง มีความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างรางวัลและคำติชมการลงโทษ การยอมรับในระดับต่ำหมายความว่า เมื่อปฏิบัติงานได้ดีแต่ไม่ได้มีการให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ

5) การสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่ได้รับความไว้วางใจและกำลังใจที่สมาชิกในทีมมีให้กัน การสนับสนุนในระดับสูง หมายถึง การที่บุคคลรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้รับความช่วยเหลือจากทีมและผู้บังคับบัญชา ส่วนการสนับสนุนในระดับต่ำบุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยวและอ้างว้าง ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากทีมงานหรือผู้บังคับบัญชา

6) ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่ามีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การและระดับความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อจุดมุ่งหมายขององค์การ ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในระดับสูง หมายถึง บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การและทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันในระดับสูงยังมีความสัมพันธ์กับระดับความจงรักภักดีในระดับสูงด้วย ระดับความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในระดับต่ำหมายความว่าบุคลากรไม่รู้สึกยินดียินร้ายกับองค์การและจุดมุ่งหมายขององค์การ

จากการศึกษา ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) เนื่องจากแนวคิดนี้ให้ความชัดเจนในรายละเอียดของบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์การ โดยชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศองค์การเป็นผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจกันและสร้างเจตคติที่ดีต่อกันในองค์การ ซึ่งสะท้อนให้เห็นพลังแห่งการยอมรับในความสำเร็จขององค์การ

4.3 แนวคิดการวัดบรรยากาศองค์การ

การวัดบรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการประเมินเพื่อให้ทราบและเข้าใจในองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่ดี เพื่อจะได้พัฒนาเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า การประเมินบรรยากาศองค์การทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การสังเกตอย่างใกล้ชิด ซึ่งการประเมินบรรยากาศองค์การในลักษณะนี้ นักวิจัยจะต้องมีความรู้สึกไวต่อบรรยากาศองค์การ มีคุณสมบัติเป็นผู้สังเกตที่ดี และรู้จักรูปแบบการสื่อสารขององค์การ ในการประเมินบรรยากาศองค์การโดยการสังเกตนี้ จะศึกษาได้โดยการเปรียบเทียบจากการตรวจสอบพฤติกรรมในองค์การที่แตกต่างกัน หรือโดยศึกษาผลกระทบของสภาพการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การเดียว การสังเกตอย่างใกล้ชิดนี้มีข้อจำกัด คือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก ต้องใช้ผู้สังเกตที่มีความไวต่อความรู้สึก และขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมากสองหรือสามองค์การ

2) การรับรู้ของผู้ร่วมงานในองค์การ การประเมินบรรยากาศองค์การโดยการรับรู้ของผู้ร่วมงานในองค์การนั้น เป็นที่นิยมในการประเมินบรรยากาศองค์การ เนื่องจากมีความครอบคลุมและเหมาะสมมากกว่าการประเมินโดยการสังเกต

ในการศึกษาบรรยากาศองค์การส่วนใหญ่นั้น จะใช้เครื่องมือในการประเมินโดยการวัดการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ โดยสร้างเป็นแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประเมินบรรยากาศองค์การโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) โดยวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การจากผู้ปฏิบัติงานในองค์การโดยรวม

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับผลผลิตของงาน

บรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการทำงาน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของงาน (สมยศ นาวีการ, 2536) โดยบรรยากาศองค์การจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล หรือสมาชิกในองค์การ ด้านความคาดหวัง การจูงใจ และบทบาทของสมาชิกแต่ละคน (Litwin & Stringer, 1968;) องค์การใดมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจในงานนำไปสู่การมีความคิดสร้างสรรค์ มีความเสียสละให้กับองค์การ (อุทัย เลาหวิเชียร, 2530) และบรรยากาศที่ดีหรือเอื้ออำนวยแก่บุคคลในการปฏิบัติงาน จะกระตุ้นให้พยาบาลในองค์การเกิดความสบายใจ มีความสุขในการทำงาน และเกิดความไว้วางใจในองค์การ มีความเสียสละและเต็มใจทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและคุณภาพส่งผลให้มีอัตราการขาดงาน การโยกย้าย การลาออกของบุคคลลดลง และก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การคือทำให้องค์การพัฒนาเจริญก้าวหน้ามีผลผลิตที่ดีเพิ่มมากขึ้น (Kast & Rosenzweig, 1985) จากการศึกษาของ ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540) พบว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ถ้าองค์การใดมี

I 22947229

บรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534; Litwin & Stringer, 1968; Steers & porter, 1979)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา ค้ายาดี (2538) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บรรยากาศทางวิชาการกับผลผลิตทางวิชาการของอาจารย์พยาบาล สถานศึกษาพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตทางวิชาการของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ วุฒิทางการศึกษา การอ่านวารสารทางวิชาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ ลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการผลิตผลงานทางวิชาการและทัศนคติต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษาพยาบาล การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาล จำนวน 265 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การในวิทยาลัยพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ และแบบสอบถามความผูกพันในงานซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของโลดอห์ลและเคจเนอร์ ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสาวลักษณ์ สุกใส (2542) ศึกษาการมีส่วนร่วมของพยาบาลในการพัฒนาการบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน 8 แห่ง ของจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 196 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของพยาบาลในการพัฒนาการบริการสาธารณสุขที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของพยาบาลในการพัฒนาบริการสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านวิชาการ ด้านสนับสนุนซึ่งกันและกันเกี่ยวกับทรัพยากรและวิชาการ และด้านบริหาร โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 64.6, 62.8, 56.4 และ 55.6 ตามลำดับ และระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพยาบาลในการพัฒนาบริการสาธารณสุข

จีระพร แดนเขตต์ (2543) ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าผู้ป่วยและผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 10 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 10 จำนวน 253 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามภาวะผู้นำของ Kouzes & Posner (1995) ซึ่งผ่านการแปลโดยเมธินี อ่อนน้อม (2542) และแบบสอบถามผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Bain (1982) โดยวัดผลิตภาพตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการของกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 327 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อายุและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ส่วนสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริกุล จันพุ่ม (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความพึงพอใจในงานโดยรวม ด้านความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน และด้านความผูกพันกับงานอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลและกรบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล รายได้ที่พอเพียงมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ส่วนระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงานและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้

คือ อายุ รายได้เหลือเก็บ เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย

อำนวย สุวรรณรักษ์ (2544) ศึกษาการมีส่วนร่วมของพยาบาลในการส่งเสริมการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลศิริราช กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 320 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลศิริราชอยู่ในระดับต่ำและพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของพยาบาลในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งในการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาแต่ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศิริราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แววดาว อินทบุตร์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การพัฒนาบุคลากร การทำงานเป็นทีม กับผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ จำนวน 361 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล การพัฒนาบุคลากร การทำงานเป็นทีม และผลผลิตของงาน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาบุคลากรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการทำงานเป็นทีมและผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับมาก อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรและระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ ได้ร้อยละ 35.9

ศศินันท์ หล้านามวงศ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วมในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วมในงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 บรรยากาศองค์การ และการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ จำนวน 295 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ อยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงาน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ และตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บรรยากาศองค์การและการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ได้ร้อยละ 58.4

อัญชลี ดวงอุไร (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้ความชัดเจนในนโยบายขององค์การ กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมที่กำลังดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้ความชัดเจนในนโยบายขององค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน อายุ และการรับรู้ความชัดเจนในนโยบายองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ได้ร้อยละ 22.0

ประภาพร นิกรเพสย์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำนวน 362 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อยู่ในระดับสูง ระดับปานกลางและ

ระดับสูง ตามลำดับ บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 44.2

Brown & Leigh (1996) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความอุตสาหะกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายและผู้บริหาร จำนวน 178 คน ของบริษัทอุตสาหกรรมกระดาษแห่งหนึ่ง พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยความอุตสาหะเข้าไปเกี่ยวข้อง พบว่า ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมีค่าเพิ่มขึ้น จากผลการวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิผลของทีม คือ ผลการปฏิบัติงาน

Azarnga, Gonzalez and Reavill (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับผลการปฏิบัติงาน โดยได้ศึกษาในระดับผู้จัดการบริษัทจำนวน 122 ราย ในเม็กซิโก พบว่า การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพบว่า ความสามารถของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของบุคลากร และการฝึกอบรม เป็นตัวทำนายคุณภาพการผลิตและบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และขวัญกำลังใจของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

McNesse-Smith (2001) ศึกษาเรื่องมุมมองของพยาบาลปะจำการในเรื่องของผลผลิตและสิ่งที่มีผลต่อผลผลิตของงาน โดยทำการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการในเรื่องเกี่ยวกับผลผลิตตามการรับรู้ของตนเองและสิ่งที่มีผลกระทบต่อผลผลิตพบว่าผลผลิตตามมุมมองของพยาบาลประจำการประกอบด้วย 2 องค์ประกอบใหญ่ๆ คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อผลผลิตของงานคือ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทัศนคติ ทักษะในการอยู่ร่วมกันในองค์กร ภูมิหลัง และภาวะทางจิตใจ

จากแนวคิดและผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลผลิตของงาน คือ การมีส่วนร่วมในงานของบุคคล ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่างๆต่อเรื่องนั้น จากความรู้ความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่างๆ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรหลัก คือ ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการตามกรอบแนวคิดของ Bain (1982) โดยวัดใน 2 องค์ประกอบ คือ 1) ประสิทธิผลของงาน คือ การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และ คุณภาพบริการ 2) ประสิทธิภาพของงาน คือ การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และ ระยะเวลาที่ใช้ในการ

ปฏิบัติงาน และตัวแปรอิสระ คือ การมีส่วนร่วมในงาน โดยใช้แนวคิดของ Newstrom & Keith (1997) ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) การมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ 2) การมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ 3) การยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และบรรยากาศองค์การ โดยใช้แนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างขององค์การ 2) ด้านความรับผิดชอบในงาน 3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน 4) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ 5) ด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง 6) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน 7) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ 8) ด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอเป็นกรอบแนวคิดดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย