

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีในประเทศไทยเป็นไปอย่างรุนแรงและรวดเร็ว รายได้เฉลี่ยของประชาชนสูงขึ้น การศึกษาและโอกาสในการรับรู้ข่าวสารทั้งในและต่างประเทศดีขึ้น ประชาชนมีการรับรู้ในสิทธิของตนเอง ตามกฎหมายดีขึ้น ทำให้ความคาดหวังและต้องการการบริการเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพบริการ องค์การซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมก็ได้รับอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นองค์การจึงต้องปรับเปลี่ยนตัวเองในทุกด้านให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเพื่อการคงอยู่และก้าวต่อไปท่ามกลางความสลับซับซ้อนของสังคม (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542) ที่สำคัญการดำเนินการขององค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมุ่งการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของตนเองให้สูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาโดยพยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนเองในการปรับระบบโครงสร้างขององค์การให้เหมาะสม โดยมีการพัฒนาคุณภาพเกิดขึ้นนั่นเอง

โรงพยาบาลนับว่าเป็นองค์การหนึ่งซึ่งเป็นส่วนสำคัญของระบบบริการสุขภาพที่ใช้วิทยาการ และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และจากการปฏิรูประบบสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข รัฐบาลได้นำนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาใช้ โรงพยาบาลของรัฐและภาคเอกชนจึงได้มีการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบบริการสาธารณสุข ทำให้โรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขแต่ละแห่งเกิดความจำเป็นต้องแข่งขันกันทั้งในด้านคุณภาพ และความเร็วในการให้บริการ โรงพยาบาลซึ่งนับว่าเป็นองค์การประเภทหนึ่งที่มีความสลับซับซ้อนมากกว่าองค์การประเภทอื่น ๆ จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมเสมอ เพื่อให้เกิดผลดีแก่องค์การได้อย่างสูงสุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538)

ในระบบบริการสาธารณสุขในประเทศไทย โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป เป็นโรงพยาบาลที่ต้องมีขอบเขตความสามารถสูงในด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาเกี่ยวกับโรคที่ซับซ้อนหรือมีความรุนแรง โดยผู้มารับบริการมาเองหรือจากการส่งต่อของโรงพยาบาลทั่วไปหรือโรงพยาบาล

ชุมชน และผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลย่อมต้องการการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ (อินทิมา ศุภสินธุ์, 2533 อ้างถึงในพัชนี เอมะนาวิน, 2536) เนื่องจากโรงพยาบาลศูนย์มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งการตรวจวินิจฉัยโรค ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ให้บริการชั้นสูตรสาธารณสุข มีการจัดระบบดำเนินการตามระบบรับส่งผู้ป่วยและอีกหลาย ๆ ด้านที่สำคัญ นอกจากนั้นบทบาทด้านการให้บริการก็มีการเปลี่ยนแปลง จากการที่กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลศูนย์จึงจำเป็นต้องปรับบทบาทด้านการให้บริการเพื่อสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2544)

จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลศูนย์มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ วิธีการ กระบวนการที่ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ ให้มีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพตามความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการด้านสุขภาพและสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข บุคลากรพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ในโรงพยาบาลศูนย์ นับได้ว่าเป็นกลุ่มที่สามารถสร้างสรรค์คุณภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์การพยาบาลและโรงพยาบาลได้อย่างดีที่สุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540) บุคลากรพยาบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการปฏิรูปนโยบายของรัฐบาลที่ได้มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การสร้างสรรค์การบริการพยาบาลควรต้องเกิดขึ้นในช่วงเวลานี้โดยการจัดรูปแบบและระบบการบริการการพยาบาล ดังนั้นพยาบาลจึงเป็นบุคคลสำคัญในการที่จะสร้างสรรค์โดยการร่วมกันคิด ร่วมกันสร้าง และใช้ประโยชน์ร่วมกัน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544) นอกจากนี้การสร้างสรรค์ในองค์การยังเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารหรือผู้นำ ทั้งนี้เนื่องจากหากองค์การใดองค์การหนึ่งมีการสร้างสรรค์ในองค์การแล้วย่อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้น หรือค้นหาสิ่งที่ไม่มีในวันนี้แล้วทำให้มีขึ้น ส่งผลให้มีการสนับสนุนให้บุคคลได้มีการใช้ความรู้และข้อมูลอย่างสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนากระบวนการ เทคนิค ทักษะ ผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าของสิ่งเหล่านี้ให้แก่ผู้รับบริการ องค์การ พนักงานและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (วีรวิธ มาชะศิริานนท์ และยุตารักไทย, 2543) หลาย ๆ องค์การได้มองเห็นความสำคัญที่จะต้องส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ขึ้น เพราะจะทำให้เกิดผลิตผล หรือบริการที่มีคุณภาพสูงภายในองค์การ (Hellriegel, Slocumm, & Woodman, 2001)

จากการศึกษาความหมายขององค์การพบว่าองค์การหมายถึงกลุ่มของบุคคล ซึ่งได้มีการรวมกันและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้นได้มีการจัดประสานให้เข้ากันได้เป็นอย่างดีเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันหรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์ (ธงชัย สันติวงษ์, 2530) กลุ่มงานการพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ในโรงพยาบาลซึ่งมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก

ที่สุดคือพยาบาลที่มีภาระรับผิดชอบในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นกลุ่มงานการพยาบาลจึงนับได้ว่าเป็นองค์การหนึ่งที่มีความสำคัญมากในองค์การใหญ่คือโรงพยาบาลนั่นเอง องค์การพยาบาลมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน และผู้ที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม โดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีของประชาชน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) องค์การพยาบาลประกอบด้วยบุคลากรที่หลากหลายและมีจำนวนสูงสุดในโรงพยาบาล ดังนั้นพยาบาลนับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ ที่มีภาระกิจรับผิดชอบในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยต้องอาศัยทักษะและความสามารถของพยาบาลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Huges,1990 อ้างถึงในยุพดี โสติพิพันธุ์, 2539: 5) ดังนั้นการสร้างสรรคในองค์การพยาบาลจึงมีความสำคัญในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขันทางด้านธุรกิจที่มีความซับซ้อน วุ่นวาย ทำให้องค์การแต่ละแห่งต้องมีการคิดค้น พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ เพื่อให้ทันกับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

ทฤษฎีการสร้างสรรคในองค์การ (Organization Creativity Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวว่าการสร้างสรรคในองค์การจะเกิดขึ้นได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ กลุ่มงาน และองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กัน ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถของการสร้างสรรคในองค์การ โดยมองว่าการสร้างสรรคเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มีประโยชน์ ในการเพิ่มผลผลิตของงาน หรือบริการ หรือเกิดความคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เป็นหลักการ หรือกระบวนการของการทำงานร่วมกันของบุคคล ของสิ่งแวดล้อมภายในระบบสังคม (Woodman, Sawyer, & Griffin, 1993) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ โดยการทำให้เกิดสิ่งใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ เทคนิค ทักษะใหม่ และคุณค่าใหม่ให้เกิดขึ้น การสร้างสรรคในองค์การมีลักษณะเป็นรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์กันในเรื่องของการสร้างสรรคตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ รวมถึงสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ร่วมด้วย เพื่อเกิดเป็นองค์การที่มีลักษณะของการสร้างสรรค (Woodman, Sawyer, & Griffin,1993) ในการที่จะทำให้มีการสร้างสรรคในองค์การ แนวคิดของ Andriopoulos (2001) ได้อธิบายปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการสร้างสรรคในองค์การว่า ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การ ลักษณะของผู้นำ วัฒนธรรมขององค์การ แหล่งทรัพยากร และโครงสร้าง หรือระบบขององค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อการเกิดการสร้างสรรคในองค์การทั้งสิ้น การศึกษานี้ มุ่งศึกษาปัจจัย 3 ประการได้แก่ปัจจัยด้านบรรยากาศการสื่อสาร ลักษณะของผู้นำ และวัฒนธรรมขององค์การที่อธิบายโดยเน้นการสื่อสารซึ่งเป็นจุดรวมที่สำคัญ

นอกจากนี้ การศึกษาที่ผ่านมามีพบว่าการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและเกี่ยวข้องกับเกิดการสร้างสรรค์ในองค์กร (Woodman Sawyer, & Griffin, 1993) ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการสื่อความหมายระหว่างบุคคล (ทองใบ สูดชาวี, 2542) การสื่อสารในองค์กรเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กร มีความสุขในการทำงาน หรือเกิดความทุกข์จากการทำงานก็ได้ Damanpour (1991) ได้กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นตัวแปรที่สำคัญในกระบวนการสร้างสรรค์ ในขณะที่ Thamhain (1990 อ้างถึงในอาภรณ์ สุขเจริญ, 2544) กล่าวว่า การสื่อสารที่ล้มเหลวเป็นอุปสรรคสำคัญของการปฏิบัติงานในรูปแบบที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และในองค์กรการสร้าง ความพอใจให้เกิดขึ้นในองค์กรมีหลายวิธีแต่วิธีหนึ่งคือการสร้างระบบการสื่อสารในองค์กรให้เหมาะสม เพราะจะทำให้คนมีความสุขและคนที่มีความสุขกับการทำงานก็จะสร้างผลงานได้มากกว่าปกติ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านแบบของผู้นำเพื่อวิเคราะห์ลักษณะของการสื่อสารและการใช้อำนาจของผู้นำ ซึ่งลักษณะของผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic style) ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานของกลุ่มจะส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์กรได้ (Nystrom, 1979) กล่าวคือผู้นำจะต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงจะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ (Cook, 1998) การสื่อสารของผู้นำเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อทำให้งานของกลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ (เสนาะ ตีเยาว์, 2541) ดังนั้นการสื่อสารในองค์กรพยาบาลจึงน่าจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง

การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดี มีความภาคภูมิใจและผูกพันกับหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ซึ่ง Flippo (1964 อ้างถึงในกุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2536) ได้ให้ความเห็นว่าขวัญดีทำให้เกิดการเกื้อหนุนจูงใจให้สมาชิกหรือกลุ่มหรือองค์กรเกิดการสร้างสรรค์ และสถานการณ์ปัจจุบันนี้ สภาพแวดล้อมในองค์กรพยาบาลได้ถูกกระทบอย่างรุนแรงทั้งการดำเนินการปรับตนเองไปสู่ความเป็นอิสระในการบริหารงาน การดำเนินการเพื่อการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ นโยบายของรัฐบาลที่ออกมา การปรับแต่งองค์การพยาบาลจึงเป็นเรื่องที่หลบหลีกไม่ได้แน่นอนคือต้องเผชิญไม่ว่าจะต้องการหรือไม่ก็ตาม ซึ่งพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2544) ได้เสนอแนะสิ่งที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการออกแบบองค์กรใหม่ไว้หลายประการ ที่สำคัญประการหนึ่งคือเรื่อง การสื่อสารไปสู่บุคลากรในองค์กรโดยต้องมีความชัดเจน ไม่มีความลับใด ๆ ที่ต้องซ่อนเร้น ต้องเปิดเผยข้อมูล และเน้นความมีส่วนร่วมเพื่อเดินทางไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานใดมีระบบการสื่อสารที่ดี หน่วยงานนั้นมักจะมีการปฏิบัติงานที่ดีด้วย ทั้งนี้สอดคล้องกับบุญใจ ศรีสถิตยนาท (2533) ที่กล่าวว่า การสื่อสารจะช่วยให้การดำเนินกิจการต่าง ๆ ของกลุ่มงานหรือองค์กรพยาบาล เป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารว่ามีผลต่อการทำงาน และองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีคุณภาพคือบรรยากาศ ซึ่งเป็นคำเปรียบเทียบในการอธิบายถึงทัศนคติและพฤติกรรมความประพฤติของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกันในการสื่อสาร (กรีซ ลีบสนันท์, 2533) บรรยากาศการสื่อสารจะช่วยให้เกิดความเป็นมิตรซึ่งกันและกันได้

Dillard และคณะ (1986, อ้างถึงในกุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2536) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรยากาศการสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจที่จะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ทำให้มีการปฏิบัติงานที่ดีเกิดขึ้น ดังนั้นบรรยากาศการสื่อสารจึงนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในการที่จะแสดงความรู้ความสามารถของตน เช่นพฤติกรรมการแสดงออก ความรู้สึก ความคิดริเริ่มสร้างงาน ความสำเร็จของงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่าบรรยากาศการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมโดยส่วนรวมของผู้ปฏิบัติงาน จากทฤษฎีเรื่องบรรยากาศการสื่อสารของ Pace และ Faules (1979 อ้างถึงใน Pace & Faules, 1993) ซึ่งได้อธิบายว่าบรรยากาศการสื่อสารเป็นสิ่งแวดล้อมในองค์การที่ทำให้สมาชิกขององค์การเกิดการรับรู้และจากคุณลักษณะขององค์การที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเช่นนโยบายต่าง ๆ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ทำให้สมาชิกเห็นว่าองค์การไว้ใจเขา ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถที่จะแสดงความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาหรือสมาชิกอื่น ๆ ได้ ซึ่งผลจากการที่มีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เพิ่มผลผลิตขององค์การได้

นอกจากการติดต่อสื่อสารที่มุ่งพิจารณาในมุมมองของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การแล้ว จิตวิญญาณในงานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างสรรค์ในองค์การ Turner (1999) ได้กล่าวถึงลักษณะจิตวิญญาณโดยพิจารณาในหน่วยงานว่าเป็นทางเลือกใหม่ของการอธิบายลักษณะขององค์การที่บุคคลในองค์การเกิดการยอมรับคุณค่าขององค์การร่วมกัน ส่วนฟาริดา อิบราฮิม (2535) กล่าวว่าบุคคลที่มีพัฒนาการทางจิตวิญญาณดี จะเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมและ สามารถควบคุมจิตของตนให้มีสมาธิ สามารถใช้ปัญญาในการแสวงหาความรู้และแก้ปัญหาด้วยเหตุผล Miller (2001) กล่าวว่าจิตวิญญาณเป็นความสำเร็จ เป็นความสามารถที่สมบูรณ์ในการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้า มีพลังของความรักที่จะเกิดขึ้น จิตวิญญาณจึงเป็นสิ่งที่ส่งผลให้เกิดพลังอำนาจในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ได้ (Gunther, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับ Freshman (1999) ที่กล่าวว่า จิตวิญญาณในหน่วยงานเกิด

ได้จากบุคคลที่มีจิตวิญญาณเกิดขึ้นจากงานนั้นและทำให้เกิดความรู้สึกจากส่วนลึกของจิตใจที่จะมุ่งมั่นทำงานเพื่อความหวังและเพื่อองค์การ ส่งผลให้เกิดการสร้างสรรคในการทำงานได้

นอกจากนี้ McCormick (1994) ยังกล่าวถึงการรับรู้ลักษณะจิตวิญญาณว่า สามารถที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดการพัฒนาในจุดมุ่งหมายการทำงานมาก และจะนำไปสู่การสร้างสรรคสิ่งที่ดี เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นในองค์การได้ ปัจจุบันแนวโน้มของจิตวิญญาณในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ควรที่จะสร้างให้เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจิตวิญญาณที่เกิดขึ้นในงานจะทำให้บุคคลในหน่วยงานหรือที่ทำงานได้รู้สึกและเกิดการสร้างสรรค์ผลงาน เกิดผลผลิตได้มากขึ้นและมีคุณภาพ เป็นการค้นพบความสำเร็จในการทำงานของบุคคลที่อยู่ในหน่วยงาน (Barrett, 1997) ดังนั้นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องปฏิบัติขององค์การพยาบาลในสภาพแวดล้อมปัจจุบันก็คือการสร้างจิตวิญญาณให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน โดยพิจารณาในระดับของบุคคลที่ทำงานหรือเรียกได้ว่าส่วนที่เป็นจิตวิญญาณในงานของบุคคล เพราะบุคลากรที่มีจิตวิญญาณในการทำงานจะเกิดการรับรู้ถึงความหมายของการทำงานของตน ไม่เพียงแต่จะต้องรู้ว่าจะทำงานอะไรอย่างไร การค้นหาความหมายของตัวงานที่ทำจะมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงของบุคลากร (Block, 1991 อ้างถึงในพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544) และพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2544) ยังกล่าวว่าการสร้างวิสัยทัศน์เปรียบเสมือนการสร้างจิตวิญญาณในตัวงาน คือการสร้างให้บุคลากรทำงานแบบองค์รวม เกิดการทุ่มเทในงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องมีการบังคับ โดยบุคลากรจะใช้เวลาพยายามและศักยภาพของตนอย่างสูงสุดเพื่องาน

จึงอาจกล่าวได้ว่าจิตวิญญาณในงานเป็นสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่งที่มีผลต่อองค์การและมีความสำคัญต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรคในองค์การได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและแนวความคิดการสร้างสรรคในองค์การที่ได้กล่าวมาแล้วพบว่างานวิจัยที่ศึกษาการสร้างสรรคในองค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ จิตวิญญาณในงานกับการสร้างสรรคในองค์การพยาบาลยังมีจำกัด ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างสรรคในองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลศูนย์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ จิตวิญญาณในงานกับการสร้างสรรคในองค์การ ผู้วิจัยคาดว่าหากผู้บริหารทางการพยาบาลได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรคในองค์การแล้ว ผู้บริหารสามารถใช้ความรู้นี้ประกอบการบริหารงานของผู้บริหารการพยาบาลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพการพยาบาลให้เกิดการสร้างสรรคในหน่วยงานขององค์การพยาบาล

เป็นการเพิ่มผลลัพธ์ของการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น และมีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การพยาบาลให้มากยิ่งขึ้นเหมาะสมกับยุคของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันนี้

ปัญหาการวิจัย

1. การสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์เป็นอย่างไร
2. บรรยากาศการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์ในองค์การของพยาบาลวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร
3. จิตวิญญาณในงานมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์ในองค์การของพยาบาลวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร

แนวเหตุผลสมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ จิตวิญญาณในงาน และการสร้างสรรค์ในองค์การในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยจากการนำทฤษฎีการสร้างสรรค์ในองค์การของ Woodman, Sawyer และ Griffin (1993) ร่วมกับแนวคิดที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การ ของ Andriopoulos (2001) ประกอบกับแนวคิดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ โดยใช้แนวคิดของ Pace และ Faules (1979 อ้างถึงใน Pace & Faules, 1993) และแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณในงานของ Ashmos และ Duchon (2000) โดยศึกษาที่ระดับบุคคลเท่านั้น ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องการสร้างสรรค์ในองค์การ พบว่า ทฤษฎีการสร้างสรรค์ในองค์การของ Woodman, Sawyer และ Griffin (1993) เป็นแนวคิดที่มุ่งอธิบายการสร้างสรรค์ในองค์การโดยมองว่าองค์กรเป็นหน่วยหนึ่งของระบบสังคม และมุ่งเน้นที่ประโยชน์ คุณค่า ผลผลิตใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นขององค์กร และมองว่าเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ในหลาย ๆ องค์ประกอบที่ต้องพิจารณาคือตัวบุคคล กลุ่มของบุคคลที่ร่วมกันทำงาน และมุ่งที่องค์การ ซึ่งการสร้างสรรค์ในองค์การจะเกิดได้โดยมีทั้ง (1) กระบวนการที่สร้างสรรค์ (2) บุคคลที่สร้างสรรค์ (3) ผลผลิตที่สร้างสรรค์ และ (4) สิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่สร้างสรรค์ ส่วน Andriopoulos (2001) ได้เสนอแนวคิดเพื่ออธิบายปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการที่จะทำให้เกิดการสร้างสรรค์ขึ้นได้ในองค์การ ซึ่งได้แก่บรรยากาศองค์การ ลักษณะของผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ แหล่งทรัพยากร และโครงสร้างรวมทั้งระบบ จากการศึกษาของ Feurer, Chahabaghi และ Wargin (1996) ในบริษัทฮาร์วาร์ดแพคการ์ด พบว่าบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะกระตุ้นให้เกิด

ความคิดใหม่ ๆ คือบรรยากาศแบบเปิดเช่นการมีอิสระที่จะทดลองหรือทำสิ่งใหม่ ๆ ในงาน การมีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับพวงรัตน์ บุญญาฤทธิ์ (2540: 55) ที่กล่าวถึงการจัดการต่อความคิดสร้างสรรค์ว่าการให้อิสระทางความคิดเป็นสิ่งจำเป็นในงาน บุคคลต้องมีเวลาและมีโอกาสได้คิด ได้ตั้งความคิดลงมาสู่งาน ได้รับการสนับสนุนได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงาน เพื่อนำสู่การสร้างสิ่งใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ วิธีการทำงานใหม่

ส่วนปัจจัยด้านแบบของผู้นำที่จะส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรคโดยพิจารณาที่พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกในฐานะของผู้นำคือ ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic style) ที่บริหารงานแบบเน้นการมีส่วนร่วม ซึ่งเสนาะ ดิยาว (2541) ได้อธิบายถึงลักษณะของผู้นำที่ยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการแสดงความคิดเห็น นั่นคือมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำจะใช้เป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้ทำงานที่บรรลุเป้าหมาย และการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้นำมีอำนาจเหนือคนอื่นและสามารถควบคุมคนอื่นได้ ซึ่ง Fry (1988) อธิบายว่าการบริหารสิ่งใหม่ ๆ อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการบริหารเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ด้วย ในขณะที่ Locke และ Kirkpatrick (1995) ได้กล่าวว่า วิสัยทัศน์ของผู้นำถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการสร้างสรรค์ ส่วน Cook (1998) กล่าวว่าผู้นำต้องมีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีวิสัยทัศน์ที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นทั้งในช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้นำจะต้องมีความสามารถที่จะบริหารและจัดการให้กลุ่มที่ทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยมองที่ความแตกต่างของบุคคลแต่ละคนในกลุ่ม ต้องสนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการทำงานและมีความรับผิดชอบ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดการพัฒนาและเกิดการสร้างสรรค์ (Amabile & Grysiewicz, 1989)

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การซึ่ง Amabile (1988) ได้อธิบายว่าบรรทัดฐานขององค์การที่มีการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจะทำให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่สร้างสรรค์ Timm (1986) กล่าวถึงบรรยากาศการสื่อสารว่าเป็นการมองความสำเร็จโดยเกิดจากความเข้าใจของบุคคลและความยึดมั่นในคุณค่าขององค์การ ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อยู่ในองค์การนั้น ๆ และให้ความหมายว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์การเปรียบเสมือนเป็นวัฒนธรรมองค์การ ที่จะสร้างเอกลักษณ์ในองค์การ เป็นรากฐานของ คุณค่าที่ทุกคนเห็นร่วมกัน และเรียนรู้ที่จะปฏิบัติเหมือนกัน

จากปัจจัยที่กล่าวมาทั้งสามนี้คือบรรยากาศขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กรและลักษณะผู้นำ ซึ่งเป็นแนวคิดของ Andriopoulos (2001) มีจุดรวมคือเรื่องการสื่อสารซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การสร้างสรรคในองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร เพราะบรรยากาศการสื่อสารจะเกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์กรที่จะสนับสนุนหรือสร้างเอกลักษณ์ขององค์กรให้เกิดขึ้นได้ โดยใช้ผู้นำที่มีลักษณะเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน

แนวคิดบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาจากแนวคิดของ Pace และ Faules (1993) ที่กล่าวถึงบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรโดยอธิบายว่ามีลักษณะที่ประกอบด้วย ความไว้วางใจในข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการสนับสนุนซึ่งกันและกันในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารจากผู้บริหาร การรับฟังข้อเสนอจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งงานวิจัยที่สนับสนุนเรื่องการสื่อสารที่มีผลต่อการสร้างสรรคในองค์กรได้แก่งานวิจัยของ Damanpour (1991) ซึ่งสรุปว่าการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือการสื่อสารที่มีการบังคับหรือเข้มงวดเกินไปจะมีผลต่อความสามารถในการสร้างสรรคในองค์กรได้ แต่ถ้าลักษณะองค์กรที่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่สะดวกรวดเร็ว มีลักษณะเครือข่าย ก็จะเป็นผลต่อความสามารถในการสร้างสรรคงานในองค์กรได้ ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรคในองค์กรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

แนวคิดของ Andriopoulos (2001) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เกิดการสร้างสรรคในองค์กรได้ เป็นวิถีทางที่จะนำความเป็นเลิศมาสู่องค์กร มีการเกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค เปรียบเสมือนเป็นหัวใจที่หล่อหลอมบุคคลากรให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร และทุ่มเทพลังกายและพลังใจ ในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เป็นระบบความเชื่อ ค่านิยมที่ถูกพัฒนาขึ้นภายในองค์กร และนำทางพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร เป็นตัวเสริมแรงความเชื่อร่วมกัน กระตุ้นให้สมาชิกใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร (สมยศ นาวิการ, 2542) Cook และ Lafferty (1989 อ้างถึงในพิสมัย ฉายแสง, 2540) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร 3 ลักษณะที่ครอบคลุมความเชื่อ ค่านิยม และใช้เป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่สำคัญได้แก่วัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะสร้างสรรค คือองค์การนี้จะถูกสนับสนุนให้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมีการทำงานในลักษณะที่ช่วยเหลือกัน มุ่งความพึงพอใจของบุคคลากรในองค์กร ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในงาน Schein (1992 อ้างถึงในพิสมัย ฉายแสง, 2540) ได้อธิบายว่าวัฒนธรรมองค์กร

การเป็นลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยผู้นำในองค์การเป็นผู้กำหนดและรวบรวมเป็นแบบแผนพฤติกรรมให้ผู้ปฏิบัติยึดถือ ปฏิบัติโดยทั่วกัน จึงสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือถ้าองค์การใดมีลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมบุคลากรให้มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น พยายามทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ องค์การนั้นก็ย่อมประสบผลสำเร็จ Burack (1999) ให้ความหมายและอธิบายว่าวัฒนธรรมองค์การจะเกิดได้จากการส่งเสริมให้เกิดจิตวิญญาณในหน่วยงานหรือถ้าเริ่มที่ระดับบุคคลก็ย่อมหมายถึงส่งเสริมให้บุคคลเกิดจิตวิญญาณในงาน โดยการนำเข้าไปในขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมขององค์การ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ยึดถือของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานขององค์การนั้น ๆ

จิตวิญญาณในงานสามารถที่จะมองได้ทั้งระดับบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การ เมื่อพิจารณาที่ระดับบุคคล การรับรู้ของบุคคล ก็คือเป็นเรื่องของความก้าวหน้าในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่การงานตามประสบการณ์ของมนุษย์เป็นเรื่องความพึงพอใจตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อยู่ในองค์การ ซึ่งจะผ่านเข้าไปในวัฒนธรรมขององค์การ หรือนโยบายที่ยึดถือปฏิบัติกันในองค์การ มีลักษณะงานที่ทำในองค์การตามข้อตกลงขององค์การนั้น ๆ จิตวิญญาณในงานของบุคคลที่เกิดขึ้นในหน่วยงานจะหมายถึงสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่งขององค์การโดยมองที่บุคคลว่ามีลักษณะที่เกิดความเชื่อร่วมกัน มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติและทำงานอย่างเต็มที่เพราะเห็นว่างานและองค์การมีความสัมพันธ์กันเหมือนเป็นหนึ่งเดียวกันและมีความหมายที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้า โดยยึดค่านิยม ความเชื่อ ระเบียบปฏิบัติที่มีอยู่ขององค์การโดยมีจุดมุ่งหมายคือเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ขององค์การ คือเกิดการสร้างสรรค์ เกิดความซื่อสัตย์ และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ เกิดความผูกพันต่อองค์การ (Ashmos & Duchon, 2000) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าจิตวิญญาณในงานทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การได้

แนวคิดของจิตวิญญาณในงานของ Ashmos และ Duchon (2000) กล่าวว่าจิตวิญญาณในงานจะสามารถมองได้ทั้งระดับบุคคล กลุ่มงาน และระดับองค์การ แต่การมองที่ระดับองค์การจะวัดได้ยากจึงจะต้องวัดตามการรับรู้ของบุคคลเป็นสำคัญ แนวคิดนี้จึงศึกษาจิตวิญญาณในงานโดยเน้นความสำคัญที่การค้นหาจิตวิญญาณในงานในระดับบุคคล จากปัจจัยที่สำคัญพบว่าเป็นการพิจารณาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานโดยมองความรู้สึกที่เกิดต่อตนเองในงาน ที่ทำให้เกิดความหมายหรือรู้คุณค่าของงานที่ทำ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์การหรือหน่วยงานหรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง Thompson (2000) กล่าวว่า การส่งเสริมให้เกิดจิตวิญญาณสามารถที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ได้ และหน่วยงานที่ปราศจากจิตวิญญาณอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้

ให้มีความเฉื่อยชาเกิดขึ้นในการทำงานในองค์กรได้ เนื่องจากบุคคลที่ไม่มีจิตวิญญาณในหน่วยงานนั้นคือไม่มีเป้าหมายของตนเองในการทำงาน ไม่รับรู้ว่าจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในหน่วยงานหรือไม่เห็นความหมายหรือรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ทำ อาจเป็นสาเหตุให้มีอัตราการออกจากงานสูงอีกด้วย ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

2. จิตวิญญาณในงานมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

จากปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างสรรค์ในองค์กรตามแนวคิดของ Andriopoulos (2001) ได้อธิบายไว้และพบว่าบรรยากาศการสื่อสารมีความสำคัญจากการที่ได้ศึกษาพบว่าเป็นจุดรวมในปัจจุบันหลาย ๆ ปัจจัยที่ได้กล่าวมา นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับจิตวิญญาณในงานพบว่าจิตวิญญาณในงานนั้นเปรียบเสมือนเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรชนิดหนึ่ง จึงจัดว่าเป็นสิ่งแวดล้อมชนิดหนึ่งขององค์กรตามที่ Andriopoulos (2001) ได้อธิบายว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์กร จากการศึกษาทฤษฎีการสร้างสรรคในองค์กรของ Woodman, Sawyer และ Griffin (1993) ซึ่งกล่าวถึงการสร้างสรรค์ขององค์กรว่าต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน ทั้งบุคคล กระบวนการ ผลผลิตที่ได้ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ โดยที่ในองค์กรนั้น ๆ มีปฏิสัมพันธ์กันทั้งบุคคล กลุ่มงาน และภายในองค์กร ดังนั้นถ้าผู้บริหารองค์กรพยาบาลได้ทราบและเข้าใจถึงการสร้างสรรค์ในองค์กรว่าควรประกอบด้วยการเห็นความสำคัญของบรรยากาศการสื่อสารซึ่งถือว่าเป็นการสื่อสารในองค์กร รวมทั้งจิตวิญญาณในงานก็จะเป็นประโยชน์ที่จะทำให้เกิดการสร้างสรรคเกิดขึ้นในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจะเห็นได้ว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญที่จะทำให้เกิดการสร้างสรรคในองค์กร (Damanpour, 1991) นอกจากนี้จิตวิญญาณในงานก็จัดว่าเป็นสิ่งแวดล้อมชนิดหนึ่งซึ่งสามารถสร้างขึ้นเพื่อให้เกิดกลายเป็นความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐานขององค์กรเพื่อที่จะได้เป็นแนวทางให้พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดถือและปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดการสร้างสรรคในองค์กร (Ashmos และ Duchon, 2000) จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่ายังไม่มีการศึกษาในองค์กรพยาบาล ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาในประชากรคือพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อดังกล่าวข้างต้น กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงในแผนภาพที่ 1

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร จิตวิญญาณในงานและการสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากรคือ กลุ่มพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลศูนย์สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1. ตัวแปรต้นได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร จิตวิญญาณในงาน
 - 2.2. ตัวแปรตามคือ การสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาล
3. การวัดการสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาล โดยวัดในองค์ประกอบทั้ง 4 ที่ประกอบด้วย บุคคลที่สร้างสรรค์ กระบวนการที่สร้างสรรค์ สิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ และผลผลิตที่สร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ กำหนดองค์การพยาบาลครอบคลุมฝ่ายการพยาบาลหรือกลุ่มงานการพยาบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนบริหาร การให้บริการพยาบาล และงานด้านวิชาการ มีเป้าหมายเพื่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาล หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าในองค์กรพยาบาลหรือฝ่ายการพยาบาล มีการพัฒนาการสร้างสรรค์โดยมีบุคคลที่สร้างสรรค์ มีกระบวนการที่สร้างสรรค์ มีสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ และมีผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่สร้างสรรค์ วัดได้โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ซึ่งประกอบด้วย

1. **บุคคลที่สร้างสรรค์** หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนเองในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพยาบาล เป็นบุคคลที่มีลักษณะที่กล้าแสดงออก หรือกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ชอบที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเกิดการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงาน รวมทั้งมีความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ มีความแน่วแน่ในการถ่ายทอดความคิดเห็นหรือความรู้ของตนเองให้แก่ผู้ร่วมงาน ชอบทำงานที่มีความท้าทาย หรืองานที่ต้องใช้ความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ รวมทั้งเสนอแนะสิ่งที่ดี มีคุณค่ามีประโยชน์ต่อองค์กรพยาบาล

2. **กระบวนการที่สร้างสรรค์** หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าในองค์กรพยาบาลมีวิธีการค้นหาปัญหาหรือวิธีการแก้ปัญหาโดยการใช้แนวคิดใหม่ ๆ ที่ได้จากการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรพยาบาลหรือในฝ่ายการพยาบาลโดยมีการแสดงความคิดเห็น เป็นการรวบรวมความคิดจากบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีการค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ หรือกระตุ้นให้ทุกคนเกิดความคิดหรือการกระทำอย่างสร้างสรรค์เช่นการทำงานเป็นทีม การประชุมปรึกษาหารือร่วมกันภายในองค์กรพยาบาล เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลายและนำสิ่งที่ได้นั้นมาใช้โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติที่ได้ ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ และมีคุณค่าต่อองค์กร

3. **สิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์** หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าในองค์กรพยาบาลมีสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยส่งผลหรือเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความคิด การกระทำที่สร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ได้แก่ การส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา การมอบหมายงานที่ท้าทาย การให้อิสระในการทำงาน การพิจารณาให้ความดีความชอบตอบแทนแก่ผู้ที่มีความสร้างสรรค์ทั้งความคิดหรือผลงานต่าง ๆ

4. **ผลผลิตที่สร้างสรรค์** หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าในองค์กรพยาบาลมีกิจกรรมเกี่ยวกับคุณภาพทางการพยาบาลที่มีการพัฒนา ปรับปรุงอยู่เสมอ หรือมีผลงานใหม่ ๆ ทันสมัยที่เป็นประโยชน์โดยเกิดจากการร่วมสร้างความคิด หรือการกระทำจากกลุ่มหรือทีมงานทางการพยาบาลที่ร่วมมือกันสร้างสิ่งที่ดี มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรพยาบาล

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าในองค์กรพยาบาลมีสภาพแวดล้อมที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และมีอิทธิพลต่อสมาชิก ซึ่งการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการสื่อสารในองค์กรพยาบาลว่าได้รับบรรยากาศที่ดี และที่สนับสนุน รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามชื่อ Communication Climate Inventory ซึ่งสร้างโดย Pace และ Peterson (1985) ตามแนวคิดของ Pace และ Faules (1979 อ้างถึงใน Pace & Faules , 1993) ประกอบด้วย

1. **ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ (Trust)** หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา และไว้วางใจในการให้ข้อมูลต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชาโดยไม่ปิดบัง และทุกคนในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีและไว้วางใจซึ่งกันและกันในการสื่อสาร

2. **การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative Decision Making)**
หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

สนใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบขององค์การพยาบาล รวมทั้งขอข้อมูลหรือคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจการปฏิบัติงานของท่าน

3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Supportiveness) หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน มีการพูดคุยแบบเป็นกันเอง ร่วมรับฟังและให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และช่วยกันแก้ไขปัญหา

4. การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Openness in Downward Communication) หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าองค์กรหรือหน่วยงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเปิดเผยเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเข้าใจ สามารถประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสามารถขอข้อมูลหรือคำแนะนำได้เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

5. การรับฟังข้อมูลข่าวสารของผู้บังคับบัญชา (Listening in Upward Communication) หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างตรงไปตรงมาต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาแสดงความยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็น

6. การสื่อสารที่เกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กร (Concern for High-Performance Goals) หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนเองได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ วิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นในการปฏิบัติงาน โดยองค์กรให้ความสำคัญในการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร

จิตวิญญาณในงาน หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนมีจิตส่วนลึกที่อยู่ภายในตนและรับรู้ความหมายหรือคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์การพยาบาล คือ หมายรวมรวมถึง การรับรู้ว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน มีเป้าหมายในการทำงานที่สอดคล้องกับหน่วยงาน มีความสัมพันธ์และมีความผูกพันกับหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำเป็นงานที่มีความหมาย เป็นงานที่มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งวัดโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างตามแนวคิดของ Ashmos และ Duchon (2000) ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญคือ

1. **จิตส่วนลึกภายในตน** หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนมีจิตส่วนลึกหรือความรู้สึกที่อยู่ภายในส่วนลึกของจิตใจที่เกิดความศรัทธา เชื่อมั่นและมีความมุ่งมั่นในการตั้งเป้าหมายในชีวิตตนเพื่อการทำงาน เพื่อให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความสำคัญ

2. ความหมายของงาน หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนมองเห็นความสำคัญ เห็นคุณค่าของงานที่ทำอยู่ มีการรับรู้ว่างานที่ทำนั้นทำให้เกิดประสบการณ์ที่ดี มีความสนุกกับงาน มีความภาคภูมิใจ และมีความมุ่งมั่นทำงาน รับรู้ถึงเป้าหมายของงานที่ทำที่สอดคล้องกับองค์การพยาบาลหรือหน่วยงานและรู้งานที่ตนเองทำนั้นเป็นงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์สำหรับตนเองและผู้อื่น และตั้งใจที่จะทำงานนั้นต่อไป

3. ความสัมพันธ์กับหน่วยงาน หมายถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องหรือผูกพันกับหน่วยงานขององค์การพยาบาล กับเพื่อนร่วมงาน และรับรู้ว่าคุณค่าต่อหน่วยงานหรือองค์การพยาบาล รวมทั้งได้รับการดูแลเอาใจใส่ การแสดงความห่วงใยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึงบุคคลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรีขึ้นไป และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยที่ให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์

องค์การพยาบาล หมายถึงฝ่ายการพยาบาลหรือกลุ่มงานการพยาบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริหาร การให้บริการพยาบาล และงานด้านวิชาการ มีเป้าหมายเพื่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ มีการบริหารองค์การโดยผู้บริหารระดับต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง คือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ผู้บริหารระดับกลางคือ ผู้ตรวจการพยาบาล และผู้บริหารระดับต้นคือ หัวหน้าหอผู้ป่วย

ผู้บังคับบัญชา หมายถึงพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารทางการพยาบาลระดับสูง คือผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ผู้บริหารระดับกลางคือผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาล หัวหน้างาน และผู้บริหารระดับต้นคือผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหารการพยาบาล ได้ใช้เป็นแนวทางส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรทางการพยาบาลเกิดการสร้างสรรค์ในการทำงาน
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพขององค์การพยาบาลให้มีลักษณะที่สร้างสรรค์ขึ้นทั้งในด้านบุคคล กระบวนการ สิ่งแวดล้อม และผลผลิตที่เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การต่อไป