

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร จิตวิญญาณในงานกับการสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสาร บทความ ที่ได้จากการสืบค้นฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น ABI ,EBSCO host, Emerald โดยมีขอบเขตระยะเวลาจากปี 1993 ถึงปี 2002 และศึกษาจากการค้นคว้าทางวารสาร หนังสือและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศโดยการค้นคว้าจากห้องสมุดในประเทศไทย ซึ่งได้ศึกษาทั้งในมโนทัศน์และลักษณะขององค์การที่ศึกษา โดยเสนอสาระสำคัญคือ

1. ลักษณะองค์การที่ศึกษา
2. การสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาล
 - 2.1. ความหมายของการสร้างสรรค์ในองค์การ
 - 2.2. แนวคิดและทฤษฎีการสร้างสรรคในองค์การของ Woodman, Sawyer, และ Griffin
 - 2.3. การประเมินการสร้างสรรคในองค์การ
 - 2.4. งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ในองค์การ
3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การตามแนวคิดของ Andriopoulos
4. บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ
 - 4.1. ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ
 - 4.2. แนวคิดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ
 - 4.3. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การกับการสร้างสรรค์ในองค์การ
5. จิตวิญญาณในงาน
 - 5.1. ความหมายของจิตวิญญาณในงาน
 - 5.2. แนวคิดจิตวิญญาณในงาน
 - 5.3. แนวคิดจิตวิญญาณในงานของ Ashmos และ Duchon
 - 5.4. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในงานกับการสร้างสรรค์ในองค์การ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ลักษณะขององค์การที่ศึกษา

โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หากจำแนกตามประเภทโรงพยาบาลสามารถจำแนกเป็น 3 ประเภทคือ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลแต่ละประเภทจะมีโครงสร้างและขนาดโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 501 เตียง โรงพยาบาลทั่วไปเป็นโรงพยาบาลขนาดกลางมีจำนวนเตียงที่เปิดรับผู้ป่วย 121-500 เตียง ส่วนโรงพยาบาลชุมชนเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็กที่สุด มีจำนวนเตียงที่เปิดรับผู้ป่วย 10-120 เตียง

โรงพยาบาลศูนย์ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองหรืออำเภอขนาดใหญ่ของจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่นซึ่งเป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางด้านต่าง ๆ เช่น คมนาคม การศึกษา เศรษฐกิจและการรักษาความปลอดภัยของประเทศ เป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาโรคได้ครบถ้วนทุกสาขาการรักษาพยาบาลมีขีดความสามารถอยู่ในขั้นสูงสามารถรักษาโรคยาก ๆ และมีผู้ชำนาญทำการผ่าตัดและการใช้เครื่องมือ (สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2542) โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ยกเว้นโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลประสาทและโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่สังกัดกรมการแพทย์ โรงพยาบาลศูนย์ในส่วนภูมิภาคได้แก่โรงพยาบาลมหาราช หรือโรงพยาบาลศูนย์ประจำภาค ซึ่งมีจำนวนเตียงขนาด 500 – 600 เตียง และ 600 – 1000 เตียง (สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2542) โรงพยาบาลภูมิภาค ปัจจุบันมีโรงพยาบาลศูนย์เปิดบริการจำนวนทั้งสิ้น 25 โรง มีการแบ่งส่วนราชการ เป็นฝ่ายและกลุ่มงานต่าง ๆ โครงสร้างองค์การประกอบด้วยกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มเทคนิคบริการทางการแพทย์ กลุ่มงานเวชกรรมสังคม ฝ่ายธุรการ ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา โดยมีกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทั้งสิ้นประมาณ 818 – 1863 ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลเป็นระดับ 8 ส่วนพยาบาลวิชาชีพในงานหอผู้ป่วยต่าง ๆ เป็นได้ถึงระดับ 7 (กองโรงพยาบาลภูมิภาค, ตุลาคม 2542 อ้างถึงใน วีรวรรณ เกิดทอง, 2543)

โรงพยาบาลศูนย์เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพตามระบบเครือข่ายการพัฒนาาระบบบริการสาธารณสุข (พบส.) ที่ให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยที่ต้องการความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้แก่ผู้ป่วยที่ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไป ตามขั้นตอนของการส่งต่อ (พรทิพย์ เกยุรานนท์, 2539: 46) เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในการให้บริการเฉพาะโรค ครบทุกสาขา เป็นสถานที่ให้การฝึกอบรมในเรื่องสุขภาพอนามัยหลายหลักสูตรแก่นักศึกษา บุคลากรและประชาชนทั่วไป มีหน้าที่

ในการให้การสนับสนุนหน่วยงานสาธารณสุขในระดับรอง รวมทั้งมีหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัย ด้านคลินิก และด้านบริการสาธารณสุข (กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2537: 97-98)

ลักษณะงานของโรงพยาบาลศูนย์

1. งานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค มีประมาณ 25% ของงานทั้งหมด ดำเนินงานร่วมกับสาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ เทศบาลในงานสาธารณสุขพื้นฐาน และสาธารณสุขมูลฐานในเขตอำเภอที่เป็นที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นได้รับผิดชอบ ส่งเสริมสนับสนุนงานสาธารณสุขพื้นฐานของระดับตำบลและหมู่บ้าน
2. งานด้านรักษาพยาบาล บริการในลักษณะเฉพาะโรคทุกสาขา
3. งานศึกษาฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาเภสัช แพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน นักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล นักศึกษาวิทยาลัยสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับต่าง ๆ
4. งานด้านวิจัยได้แก่ งานวิจัยทางคลินิก งานวิจัยทางการบริการสุขภาพ

หน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์

1. ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การรักษาพยาบาลทุกสาขาวิชาทางการแพทย์และฟื้นฟูสภาพ ทั้งประเภทผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ที่มารับการรักษาทั้งทางกายและทางจิต ร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่และรักษาพยาบาลในท้องที่ห่างไกลทางวิทยุ
2. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ก่อนอนามัยแม่และเด็ก วางแผนครอบครัว การโภชนาการ การสุขศึกษา การอนามัยผู้สูงอายุ การป้องกันและรักษาผู้ติดยาเสพติด การสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคและการสุขาภิบาลตามแผนงานและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและจังหวัดแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในโรงพยาบาล และประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นได้รับผิดชอบ
3. ให้บริการชั้นสูงตรสาธารณสุขทั้งในโรงพยาบาลและแก่หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ
4. จัดดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย และสถานผดุงครรภ์ รวมทั้งสถาบันทางการแพทย์และสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ

5. ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์แก่โรงพยาบาล และสถาบันบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ ตามที่ระเบียบของทางราชการจะเอื้ออำนวย
6. ให้การสนับสนุนด้านซ่อมแซมเครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ แก่โรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ
7. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีพัฒนาการทางวิชาการในด้านการแพทย์และเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล
8. ดำเนินงานด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการ ให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่าง ๆ ด้วย
9. รวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ และจัดทำเป็นรายงานเสนอศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขจังหวัด และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขกลาง
10. สนับสนุนและนิเทศงานโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในจังหวัดที่รับผิดชอบทางวิชาการ ด้านการรักษาพยาบาลและอื่น ๆ รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน

บทบาทด้านการให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์

จากการที่กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลศูนย์จึงมีการปรับบทบาทด้านการให้บริการเพื่อสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2544)

1. จัดกระบวนการบริการปฐมภูมิ เพื่อให้บริการและรับผิดชอบต่อดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการที่อยู่ในพื้นที่รอบโรงพยาบาล ที่สามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกภายใน 30 นาที
2. จัดกระบวนการบริการระดับทุติยภูมิและตติยภูมิเพื่อให้บริการผู้ป่วยในที่ต้องการการดูแลรักษาที่เป็นบริการเฉพาะทางและต้องใช้เทคโนโลยีในการรักษาพยาบาล โดยบริการระดับทุติยภูมิและตติยภูมิที่ดีควรมีลักษณะดังนี้
 - 2.1. ให้บริการทางการแพทย์ที่มีความซับซ้อนได้อย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน
 - 2.2. มีบุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการได้ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกลางกำหนด
 - 2.3. มีระบบรองรับการให้บริการฉุกเฉินและส่งผู้ประสบอุบัติเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4. มีระบบการรับส่งต่อผู้ป่วยและข้อมูลจากหน่วยบริการปฐมภูมิที่สะดวก ไม่มีช่องว่างและมีการส่งต่อผู้ป่วยกลับไปรับบริการต่อเนื่องที่หน่วยบริการปฐมภูมิเมื่อเห็นว่าเหมาะสม

2.5. มีระบบการกำกับและพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ

ความหมายขององค์การพยาบาล

องค์การพยาบาล (Nursing organization) เป็นองค์การทางสุขภาพที่มีความสลับซับซ้อน เป็นองค์การที่ใหญ่ที่สุดในโรงพยาบาล ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายขององค์การพยาบาล (Nursing organization) ไว้หลากหลายดังนี้

ในต่างประเทศ Huges (1990 อ้างถึงในยุพดี ไสตติพันธ์, 2539: 5) ให้ความหมายขององค์การพยาบาลว่าเป็นองค์การสุขภาพที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ปัญหา และสนับสนุนคุณค่าสิ่งใหม่ ๆ ให้กับสังคม โดยรวมการดูแลสุขภาพทุกสาขาไว้ด้วยกันที่ต้องอาศัยทักษะ และความสามารถของพยาบาลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความเชื่อของสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะที่ Yoder Wise (1995: 172) กล่าวว่า องค์การพยาบาลคือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ส่วนในประเทศไทย บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร (2533: 25) ให้ความหมายขององค์การพยาบาลว่า คือโครงสร้างที่ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป รวมกลุ่มกันเพื่อดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล เพื่อให้บริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้รับบริการมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ และ สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 25) ให้ความหมายขององค์การพยาบาลว่า หมายถึง การรวมกลุ่มของพยาบาลวิชาชีพระดับต่าง ๆ เพื่อให้การบริการพยาบาล (Nursing Service) สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติต่อผู้ป่วยและผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมโดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยอันดีของประชาชน นอกจากนี้ฟาริดา อิบราฮิม (2541: 92) อธิบายว่าองค์การพยาบาลเป็นการรวมกลุ่มของพยาบาลอย่างมีระบบ เพื่อการทำหน้าที่ต่าง ๆ ใ้ทางวิชาชีพการพยาบาลประสบความสำเร็จ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์การพยาบาลหมายถึง การรวมกลุ่มของพยาบาลทุกระดับอย่างมีระบบ เพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล โดยเน้นคุณภาพที่ให้แก่ผู้รับบริการ และเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์การพยาบาล จะเห็นได้ว่า องค์การพยาบาล เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน องค์การพยาบาลประกอบด้วย กลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการ และบุคลากรอื่น ๆ มาร่วมกันดำเนินการและปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลเพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการ องค์การพยาบาลมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามความเห็นชอบ และเหมาะสมของโรงพยาบาลหรือสถาบันสุขภาพ (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2539) เช่น กระทรวงสาธารณสุขใช้คำว่า กลุ่มงานการพยาบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้คำว่า งานพยาบาล และทบวงมหาวิทยาลัยใช้คำว่า ภาควิชาพยาบาล โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครใช้คำว่า ฝ่ายการพยาบาล เป็นต้น

การจัดองค์การพยาบาลมีลักษณะการจัดที่หลากหลายและแตกต่างกันตามลักษณะของงาน สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 26-27) กล่าวถึงหลักการจัดองค์การไว้ 6 ประการ คือ 1) การถือเอาจุดมุ่งหมาย (purpose) ของงานเป็นหลักเช่น ในองค์การราชการจะแบ่งเป็นกระทรวง ทบวง กรม 2) ถือกระบวนการ (process) ของงานเป็นหลัก 3) ถือเขตหรือพื้นที่ (area) เป็นหลัก เช่นภาค เป็นเขต 4) ถือเวลา (time) เป็นหลัก 5) ถือเอาผู้รับบริการ (clients) เป็นหลัก 6) ถือเอาความคล้ายคลึง (similarity) ของงานเป็นหลักเช่น แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ

องค์การพยาบาลเป็นระบบสังคมเปิด ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และทักษะการปฏิบัติงานการพยาบาลมาร่วมกลุ่มกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยในการดำเนินงานขององค์การพยาบาลจะต้องกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ กฎระเบียบต่าง ๆ และโครงสร้างขององค์การไว้ชัดเจน บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2533) ได้อธิบายว่าหลักสำคัญของการกำหนดโครงสร้างองค์การพยาบาล ควรมีลักษณะดังนี้

1. สายการบังคับบัญชา (Hierarchy or line authority) สายการบังคับบัญชาจะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจในการลดหลั่นกันลงมา สายการบังคับบัญชาขององค์การพยาบาลจะมีลักษณะสูงชัน (Tall structure) หรือแบนราบ (Flat structure) ก็ได้ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การและองค์การนั้นใช้ระบบบริหารในลักษณะกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจ

2. ขอบเขตการควบคุม (Span of control) หมายถึง จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงขอบเขตการควบคุมงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ตำแหน่งหลักและตำแหน่งช่วย (Line และ Staff position) องค์การพยาบาลโดยทั่วไปมักจัดโครงสร้างองค์การ โดยแบ่งหน้าที่ใหญ่ ๆ ออกเป็น 2 ด้านคือ หน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งช่วย (Staff position) หรือสายงานรองของหน่วยงาน

ตำแหน่งหลัก หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่เป็นแกนกลางของหน่วยงาน มีอำนาจสั่งการและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อบุคลากรพยาบาลในหน่วยงาน

ตำแหน่งช่วย หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรพยาบาลในหน่วยงานหลักแต่ไม่มีอำนาจสั่งการโดยตรงแก่บุคลากรพยาบาลในหน่วยงานหลัก

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) หมายถึง อำนาจในการสั่งการตามขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งควรกำหนดและระบุให้ชัดเจน อย่าให้ซ้ำซ้อนก้ำก๋ายกัน

5. การกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Channel of communication) ควรต้องกำหนดให้ชัดเจนเหมาะสม เพื่อให้ระบบการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวได้ว่า โครงสร้างองค์การพยาบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละหน่วยงานขององค์การปฏิบัติงาน และประสานประโยชน์กันอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกำหนดการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การจัดแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา และกำหนดระดับการบริหารงานหลายระดับ ตลอดจนกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน บุคลากร ที่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด (ยุพดี ไสตถิพันธุ์, 2539: 49)

เมื่อศึกษาการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาลพบว่า การบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล มีลักษณะการบริหารที่เป็นกระบวนการโดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางแผน จัดระบบงาน ปกครอง นิเทศ ควบคุม ประเมินผล และใช้อำนาจทรัพยากร ที่ทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ลักษณะงานของฝ่ายการพยาบาล ประกอบด้วยงานบริหาร 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล และด้านการบริหารงานวิชาการ (คณาจารย์วิทยาลัยพยาบาล, 2533 อ้างถึงในอัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544)

การบริหารงานทั่วไป เป็นการบริหารที่องค์การพยาบาลรับผิดชอบในการจัดดำเนินการ เพื่อให้เกิดบริการพยาบาล ได้แก่ การจัดองค์การทางการพยาบาล การจัดทำแผนการจัด

บริการพยาบาล การจัดการด้านบุคลากร การจัดการนิเทศทางการพยาบาล การประเมินผลการพยาบาล การจัดการสถานที่ การจัดการพัสดุ การกำหนดงบประมาณ และงานสารบรรณ ส่วนการบริหารงานบริการพยาบาล เป็นการจัดการให้เกิดการปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือของสถาบัน หรือการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนั้นจะต้องเป็นไปตามความต้องการหรือปัญหาของผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ปฏิบัติการพยาบาลทั้งทางด้านรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพ กิจกรรมสำคัญในการบริหารงานบริการได้แก่ การจัดบริการพยาบาลตามความต้องการการจัดบริการพยาบาล 24 ชั่วโมง การจัดทำแผนการพยาบาล การบันทึกและรายงานทางการพยาบาล การจัดระบบงาน และการจัดเครื่องมือเครื่องใช้ในงานเทคนิคบริการ และ การบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ กิจกรรมพื้นฐานการบริหารงานวิชาการ ประกอบด้วยการพัฒนาบุคลากร การบริการการศึกษา การบริการเอกสารทางวิชาการ การศึกษาวิเคราะห์วิจัย และงานประเมินผลคุณภาพการพยาบาล

เนื่องจากในปัจจุบันนี้โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผลต่อการดำเนินงานและการปรับตัวขององค์การพยาบาล โดยจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานในองค์การพยาบาลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดนั่นคือคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ประกอบไปด้วย (บุปผา พวงมาลี, 2542)

1. การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งภายใต้การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ยังประกอบไปด้วยปัจจัยที่สำคัญ หลายประการได้แก่
 - 1.1. ปრაกฏการณ์โลกาภิวัตน์
 - 1.2. ภาวะการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจและการตลาดที่รุนแรงขึ้น
 - 1.3. แรงกดดันจากรื่องการรักษาสิ่งแวดล่อม
 - 1.4. ทฤษฎีและแนวคิดใหม่ ๆ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เทคโนโลยีมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamics) สูง
 - 1.5. ยุคใหม่ของการแข่งขันที่จะเน้นการแข่งขันที่ความรู้ (Knowledge)
 - 1.6. ปัจจัยด้านทรัพยากรในการผลิตและแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป
2. การเปลี่ยนแปลงในด้านการทำงานและสภาพแวดล่อมในการดำเนินงานได้แก่
 - 2.1. ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.2. การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและขนาดองค์กร
 - 2.3. การให้ความสำคัญกับคุณภาพในการดำเนินงาน

2.4. ทักษะ ความสามารถของบุคลากรที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไป

3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งในอนาคตผู้บริโภคต้องซื้อสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้ดีที่สุด นั่นคือ

- 3.1. ต้นทุนหรือราคาที่ต่ำสุด หรือเหมาะสมที่สุด
- 3.2. คุณภาพที่ดีที่สุด
- 3.3. ต้องการความเร็วหรือเวลาในการได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ
- 3.4. นวัตกรรมใหม่ที่ผู้บริโภคไม่เคยนึกถึงมาก่อน
- 3.5. การสร้างสินค้าและบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค

จะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ ส่งผลต่อองค์การที่ให้บริการด้านสุขภาพ เช่นโรงพยาบาล ทั้งโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลชุมชนเป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันผู้ใช้บริการด้านสุขภาพมีโอกาสดำเนินการข้อมูลข่าวสารและมีความรู้ทางด้านสุขภาพอนามัยมากขึ้น จึงมีความคาดหวัง และแสวงหาบริการสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการที่คาดหวัง สถานบริการที่ให้บริการด้านสุขภาพจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพ เช่น องค์การพยาบาลต้องมีการพัฒนาให้เกิดคุณภาพการบริการทางการแพทย์ เพื่อให้องค์การอยู่รอดในยุคการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยอาศัยบุคลากรทางการแพทย์ เป็นบุคคลสำคัญและมีเป็นจำนวนมากให้ช่วยการเรียนรู้และสร้างสรรค์ โดยการปรับเปลี่ยนแนวคิดที่ทันสมัย มีประโยชน์ต่อองค์การมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ เช่นกระบวนการ วิธีการทำงาน ในลักษณะใหม่

จากที่กล่าวมา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรพยาบาลจะต้องปรับตัวและกระตือรือร้น ต้องกล้าคิด กล้าแสดงออก มีความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น และผู้บริหารทางการแพทย์ต้องมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือ หรือสนับสนุน ให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สร้างจิตวิญญาณให้พยาบาลวิชาชีพ มีความมุ่งมั่น ศรัทธา ต่อการทำงาน เกิดการสร้างคุณค่าและพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์ เกิดการสร้างสรรคสิ่งที่ดีให้แก่องค์การพยาบาล โดยนำสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์การพยาบาลต่อไป

พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่สำคัญในทีมสุขภาพ มีหน้าที่ในลักษณะวิชาชีพซึ่งหมายถึงเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพยาบาล โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการพยาบาลระดับวิชาชีพ มีหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพต่อผู้มารับบริการ ซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานและแก้ปัญหาซับซ้อนในการพยาบาลสาขาใดสาขาหนึ่ง ตลอดจนนิเทศการ

ปฏิบัติการพยาบาลในที่มการพยาบาล บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาล ประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 2 ลักษณะ (กองการพยาบาล, 2539: 3-27) คือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาล เป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติการให้การพยาบาลกับผู้ป่วย และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งทางบริหารที่ได้รับมอบหมายเป็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในตำแหน่งการบริหารงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรอีกหนึ่งตำแหน่ง

สรุปบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่องค์กรพยาบาลได้กำหนดไว้จะเห็นได้ว่าจะต้องมีบทบาททั้งทางด้านความรับผิดชอบทางการให้บริการพยาบาลและด้านบริหารการพยาบาลควบคู่กันไป อาจกล่าวได้ว่าพยาบาลวิชาชีพเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ป่วย และสามารถที่จะสร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบในหน้าที่การดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพ จึงนับว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรพยาบาล เพราะผลผลิตทางการบริหารจะวัดได้จากคุณภาพการบริการพยาบาล คุณภาพชีวิตผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นจะต้องหาวิธีการที่จะส่งเสริมหรือพัฒนาทั้งบุคลากรและพฤติกรรมขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบโดยจะต้องพิจารณาเป็นองค์รวมเพื่อให้องค์กรบรรลุความสำเร็จและเป้าหมายเพื่อให้เกิดคุณภาพทางการพยาบาลที่ดี

2. การสร้างสรรค์ในองค์กร

การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น หรือเรียกว่าการพัฒนานั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสร้างสรรค์เช่นการใช้ความคิดที่สร้างสรรค์เพราะทั้ง 2 อย่างนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นแยกไม่ออก ความคิดสร้างสรรค์จะต้องทำให้เกิดการพัฒนา ต้องมีผลในทางปฏิบัติสู่นวัตกรรมในการทำงาน นอกจากสิ่งของที่ประดิษฐ์ได้ใหม่แล้ว ยังรวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับเปลี่ยนขั้นตอน วิธีการทำงานใหม่อีกด้วย หรือเป็นการแก้ปัญหาให้ดีขึ้นกว่าเดิม (ธานี จิตตรีประเสริฐ, 2543: 7) ซึ่งหมายถึงจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2.1. ความหมายและความสำคัญของการสร้างสรรค์ในองค์กร

Brown (1989) และ Harrington (1990) กล่าวว่า การสร้างสรรค์ในองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่มีกระบวนการที่สร้างสรรค์ ผลผลิตที่สร้างสรรค์ สถานการณ์ที่สร้างสรรค์ และบุคคลที่สร้างสรรค์ ส่วน Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993: 293-294) ได้ให้ความหมายของการ

สร้างสรรค์ในองค์การว่าหมายถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่า ผลผลิตใหม่ บริการใหม่ แนวทางปฏิบัติหรือกระบวนการใหม่ ซึ่งจะเกิดขึ้นในองค์การได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กันขององค์ประกอบ ที่ประกอบด้วยกระบวนการที่สร้างสรรค์ ผลผลิตที่สร้างสรรค์ บุคคลที่สร้างสรรค์ และสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ ในขณะที่ Hellriegel, Slocumm, และ Woodman (2001: 458) ให้ความหมายว่าการสร้างสรรค์ในองค์การคือผลผลิตของสิ่งใหม่ และความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นจากบุคคล ทีม ที่อยู่ภายในองค์การนั้น ความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้บุคลากรได้เปิดเผยปัญหา มีโอกาสที่จะแยกแยะปัญหาและหาเหตุผลที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งจะเป็นการหาวิธีที่จะกระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์การ

จากแนวคิดและคำนิยามที่ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ในเรื่องการสร้างสรรค์ในองค์การสรุปได้ว่า การสร้างสรรค์ในองค์การหมายถึง กระบวนการที่ประกอบไปด้วยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่มีประโยชน์ มีคุณค่า หรือวิธีการปรับสิ่งต่าง ๆ ให้มีและดีกว่าเดิมให้เกิดขึ้นในองค์การโดยจะสำเร็จได้จากองค์ประกอบทั้งบุคคลที่สร้างสรรค์ กระบวนการที่สร้างสรรค์ สิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่สร้างสรรค์ โดยผลที่เกิดขึ้นจะเป็นผลผลิตที่สร้างสรรค์และมีคุณค่า มีประโยชน์ต่อองค์การ

การสร้างสรรค์ในองค์การมีความสำคัญโดยจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางที่สามารถจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เป็นกระบวนการที่ใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างรอบคอบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ คือเกิดการพัฒนาผลลัพธ์ใหม่ จากการแก้ปัญหาขององค์การ อย่างมีขั้นตอนในการที่จะกำหนดความคิดสร้างสรรค์ และเปลี่ยนแปลงความคิดนั้นเพื่อก่อให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการ และวิธีการปฏิบัติงานใหม่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2539: 299) สอดคล้องกับวีรภูมามาศะศิริวานนท์ และยุดา รักไทย (2542: 23) ที่เห็นความสำคัญของการสร้างสรรค์ในองค์การ และมองเห็นว่าถ้าทุกหน่วยงานขององค์การได้รับการเอื้ออำนาจ และสนับสนุนส่งเสริมทั้งการทำงาน การคิด การเรียนรู้ร่วมกัน จนสามารถบริหารตนเอง และมีการปฏิบัติงานกันอย่างสร้างสรรค์ เกิดเป็น "นวัตกรรม" เช่น ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ กระบวนการใหม่ เทคนิคและทักษะใหม่ และคุณค่าใหม่สู่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ก็เรียกได้ว่าเป็นองค์การที่ฉลาดคิดและสร้างสรรค์ ดังนั้นการสร้างสรรค์ในองค์การจึงนับว่ามีประโยชน์อย่างยิ่งเนื่องจากสิ่งแวดล้อมทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและอย่างต่อเนื่อง ความคิดสร้างสรรค์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์การในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

Basadur (1993) ได้อธิบายว่าการสร้างสรรค์ในองค์การว่าประกอบด้วยผลผลิตใหม่ซึ่งมีประสิทธิภาพ และยังช่วยทำให้เกิดแรงจูงใจในงาน เกิดความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน รวมทั้งลูกค้าเกิดความพึงพอใจ วิธีการประเมินผลขององค์การจะตัดสินใจโดยเน้นจุดมุ่งหมายในเรื่องที่มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และ Basadur (1997) กล่าวเพิ่มเติมถึงผลของการสร้างสรรค์ในองค์การว่าเป็นการนำวิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ ที่ได้จากการสร้างสรรค์มาใช้ เป็นการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการแก้ไขปัญหาวิธีใหม่ในองค์การ โดยองค์การจะส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดใหม่ที่จะสร้างสรรค์งาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ และเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นภายในองค์การ นักวิชาการบางท่านได้มองแนวทฤษฎีระบบโดยอธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์เปรียบเสมือนปัจจัยนำเข้า และผ่านกระบวนการ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ได้คือ นวัตกรรม หรือสิ่งใหม่ ซึ่งเป็นผลสำเร็จของความคิดสร้างสรรค์ และเป็นวงจรต่อเนื่องกันไป เมื่อเกิดการแข่งขันใหม่ขึ้นอีก Cook (1998) ซึ่งให้ความเห็นที่สอดคล้องกับ Robert และคณะ (1999) โดยกล่าวถึงการสร้างสรรค์ในองค์การว่าไม่ได้เกิดจากบุคคลเพียงคนเดียว แต่เป็นพลวัต และเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เกิดจากการตกลงกันขององค์การนั้น จนเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในองค์การ นอกจากนี้ William และ Yang (1999) ยังอธิบายว่าการสร้างสรรค์เกี่ยวข้องกับองค์การเพราะว่าสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในองค์การหรือนวัตกรรมขององค์การก็คือ ความสำเร็จซึ่งเกิดจากการนำเอาความคิดที่สร้างสรรค์มาทำให้เกิดขึ้นภายในองค์การและเกิดสิ่งแปลกใหม่ ที่มีประโยชน์ต่องานหรือองค์การจากการมีปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการคิด บุคคล ระบบหรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งจำเป็นต้องนำมาพิจารณาด้วย

จึงเห็นได้ว่าการสร้างสรรค์ในองค์การจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การเป็นอย่างยิ่งในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ ซึ่งต้องมีการแข่งขันกันหลายด้าน องค์การพยาบาลก็เช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายของรัฐบาล มีการปรับเปลี่ยนระบบต่าง ๆ เกิดขึ้น การบริหารจึงต้องมีการพัฒนาตนเองโดยทั้งพนักงานและองค์การจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องหาวิธีการที่จะทำให้องค์การมีคุณภาพทุกด้านทั้งการบริหาร การบริการ และด้านวิชาการ การสร้างสรรค์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์การให้เกิดผลผลิตใหม่ แนวคิดใหม่ วิธีการปฏิบัติใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ให้เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์การ และในการศึกษานี้ใช้แนวคิดของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ซึ่งนำเสนอรายละเอียดต่อไป

2.2. แนวคิดและทฤษฎีการสร้างสรรคในองค์การของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993: 293-321)

รูปแบบการสร้างสรรคในองค์การตามทฤษฎีของนักปฏิสัมพันธ์ที่ได้ศึกษาไว้อธิบายไว้ว่า องค์การ เป็นกลุ่มงานที่ประกอบด้วยบุคคลที่ทำงานเป็นกลุ่มและอยู่ในสิ่งแวดล้อม การสร้างสรรคในองค์การเป็นองค์ประกอบย่อยของการเกิดนวัตกรรมใหม่ ซึ่งนวัตกรรมหรือสิ่งแปลกใหม่ ที่เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ลักษณะขององค์การที่สร้างสรรคต้องประกอบด้วยลักษณะของบุคคล กลุ่ม อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างสรรคนั้นมีผู้ศึกษาในหลายมุมมองเช่นศึกษาด้านลักษณะของบุคคล กระบวนการที่สร้างสรรค สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการสร้างสรรคของบุคคล และผลผลิตที่สร้างสรรคคือสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น หรือวิธีการใหม่เช่นการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เป็นต้น แต่จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างสรรคขององค์การนั้นเป็นการศึกษาถึงการมีปฏิสัมพันธ์ในหลายระดับที่เกี่ยวข้องกันและจากการศึกษาค้นคว้าพบว่ามีความสนใจที่จะศึกษาการมีปฏิสัมพันธ์ของหลายระดับรวมกันเพื่อนำแนวคิดนั้นมาอธิบายเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างสรรคในองค์การ การศึกษานี้จึงได้นำแนวคิดการสร้างสรรคในองค์การของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) มาอธิบายการสร้างสรรคในองค์การ

Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) อธิบายการสร้างสรรคในองค์การโดยอิงทฤษฎีเชิงระบบว่าบุคคลที่สร้างสรรคหรือผู้ที่สร้างสรรคนั้นจะพิจารณาทั้งลักษณะของบุคคล กลุ่ม และองค์การว่าเป็นปัจจัยนำเข้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการที่สร้างสรรค นั่นคือการผ่านเข้าสู่กระบวนการที่สร้างสรรค และพิจารณาสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการสร้างสรรคได้ซึ่งอาจเป็นสิ่งแวดล้อมที่ช่วยให้เกิดการสร้างสรรคหรือทำให้ยับยั้งการสร้างสรรคได้ และพิจารณาที่ผลลัพธ์ที่ได้ออกมาคือผลผลิตที่สร้างสรรค หรือสิ่งใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ วิธีการใหม่ แนวคิด หรือกระบวนการใหม่ที่เกิดขึ้นและมีประโยชน์ต่อองค์การ โดยทฤษฎีนี้ได้เชื่อมโยงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกี่ยวข้องของระบบภายในองค์การว่ามีความสัมพันธ์กันจึงจะเกิดผลลัพธ์ขององค์การที่สร้างสรรคหรือเรียกว่าการสร้างสรรคในองค์การ

องค์ประกอบของการสร้างสรรคในองค์การ

Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993: 293-294) อธิบายว่าการมองลักษณะบุคคลที่สร้างสรรคอาจจะพิจารณาโดยลักษณะของแต่ละบุคคล บุคคลที่อยู่ในกลุ่มจะเกิดลักษณะต่าง ๆ ภายในกลุ่ม หรือลักษณะของกลุ่มบุคคลที่รวมกันอยู่ในองค์การทำให้เกิดลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การนั้น ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลเป็นส่วนหนึ่งขององค์การย่อมมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่ง

แวดล้อมทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การที่ไม่สามารถแยกจากกันได้ โดย Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) พิจารณามุขบุคคลที่สร้างสรรค์ จากการมีปฏิสัมพันธ์กันของบุคคลที่อยู่ภายในองค์การ ดังนี้

1. บุคคลที่สร้างสรรค์ (Creative Person) Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) พิจารณาทั้งในส่วนของตัวเองบุคคล และเมื่อเข้ามาอยู่ในกลุ่ม ในองค์การ โดยได้อธิบายไว้ดังนี้

1) ลักษณะของบุคคล (Individual Characteristics) ได้แก่ความสามารถในการรับรู้ ลักษณะของการแสดงความคิด บุคลิกภาพ แรงจูงใจภายใน และความรู้ของบุคคล

2) ลักษณะของกลุ่ม (Group Characteristics) ซึ่งได้แก่บรรทัดฐาน ความเต็มใจ และพึงพอใจ บทบาทที่ได้รับ ความแตกต่าง ลักษณะการทำงาน การฝึกการแก้ปัญหาหรือกลยุทธ์ ที่นำมาใช้ในกระบวนการแก้ปัญหาภายในกลุ่มที่อยู่ภายในองค์การนั้น

3) ลักษณะขององค์การ (Organization Characteristics) ซึ่งได้แก่วัฒนธรรมองค์การ แหล่งสนับสนุนจากองค์การ กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการบริหาร ลักษณะโครงสร้างขององค์การ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้

2. กระบวนการที่สร้างสรรค์ (Creative Process) เป็นกระบวนการที่ผ่านการกระทำเพื่อนำไปสู่สิ่งใหม่ หรือวิธีการที่จะปรับปรุงผลผลิต โดยที่ลักษณะของตัวเองบุคคล ลักษณะของบุคคลในกลุ่ม หรือลักษณะของกลุ่มบุคคลในองค์การจะมีส่วนที่ทำให้เกิดผลกระทบของกระบวนการที่สร้างสรรค์ คือมีผลต่อพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ที่เกิดขึ้น

3. สิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ (Creative Situation) Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) อธิบายว่าสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ กล่าวคือสิ่งแวดล้อมมีผลต่อกระบวนการที่สร้างสรรค์ของบุคคลโดยพิจารณาว่ามีผลต่อทั้งในระดับตัวบุคคล กลุ่มบุคคล และบุคคลที่อยู่รวมกันในองค์การ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับ Csikszentmihalyi (2001: 11) ที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม และเชื่อว่าสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดการสร้างสรรค์ได้ ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างสรรค์เกิดได้จากลักษณะของบุคคล ภูมิหลังรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งสิ่งแวดล้อมภายในเช่นวัฒนธรรมขององค์การ หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

4. ผลผลิตที่สร้างสรรค์ (Creative Product) Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) อธิบายว่าเป็นผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ของตัวเองบุคคล หรือภายใน

กลุ่ม หรือภายในองค์การเกิดเป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์กลายเป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์ขององค์การ ภายใต้บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ที่มีทั้งการกระตุ้นและส่งเสริม เพื่อให้ได้ผลผลิตใหม่ แนวคิดใหม่ และ/หรือวิธีการปฏิบัติใหม่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อองค์การ

จากองค์ประกอบทั้งหมดสรุปได้ว่า ลักษณะของบุคคล กลุ่ม องค์การ มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและส่งผลต่อการเกิดการสร้างสรรค์ในองค์การได้ ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ได้อธิบายให้เห็นการมีปฏิสัมพันธ์และการเชื่อมโยงกันโดยมองเป็นระบบเพื่ออธิบายว่าองค์ประกอบ 4 ลักษณะซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะอธิบายการเกิดการสร้างสรรค์ในองค์การได้ โดยมองว่าลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นปัจจัยนำเข้าคือเป็นการศึกษาการสร้างสรรคโดยมองถึงลักษณะบุคคล กลุ่ม และองค์การว่าในแต่ละระดับนั้น มีพฤติกรรมอย่างไรที่จะมีผลต่อการสร้างสรรค์ โดยระดับต่าง ๆ ที่ศึกษานี้จะผ่านไปสู่อะบบกระบวนการที่สร้างสรรค์ ซึ่งก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ โดยสิ่งจำเป็นที่จะมีส่วนที่จะเกิดการสร้างสรรค์ขององค์การก็คือสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่สร้างสรรค์ของแต่ละระดับที่จะส่งผลต่อองค์การได้ คือสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายในหรือภายนอกองค์การที่จะส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่สร้างสรรค์หรือยับยั้งการเกิดความสร้างสรรค์ และเมื่อเกิดกระบวนการที่มีความสร้างสรรค์เกิดขึ้นแล้วสิ่งที่จะได้เป็นผลลัพธ์ออกมานั้นคือเป็นผลลัพธ์ที่สร้างสรรค์ขององค์การ เช่นสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น กระบวนการใหม่ขององค์การ ผลผลิตใหม่ แนวคิดหรือการปฏิบัติใหม่ที่เกิดขึ้นที่มีประโยชน์ต่อองค์การ (Organizational Creativity) นั้นเอง หรือกล่าวได้ว่าการสร้างสรรค์เกิดขึ้นในองค์การนั้น

สิ่งสำคัญทั้ง 4 องค์ประกอบนี้เป็นเรื่องที่สำคัญที่ใช้อธิบายการศึกษาการสร้างสรรคในองค์การ และเป็นสิ่งที่จำเป็นของการศึกษาการสร้างสรรคในองค์การที่มององค์การว่าเป็นระบบที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมซึ่งประกอบด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันขององค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังนั้นการวัดการสร้างสรรคในองค์การต้องพิจารณาโดยละเอียดทั้ง 4 องค์ประกอบคือ บุคคลที่สร้างสรรค์ สิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ กระบวนการที่สร้างสรรค์ และผลผลิตที่สร้างสรรค์ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาโดยนำแนวคิดทฤษฎีของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) มาใช้เป็นกรอบแนวคิด เพราะทฤษฎีของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ได้อธิบายครอบคลุม และละเอียดเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ในองค์การโดยพิจารณาเป็นระบบและการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันทั้งบุคคล และสิ่งแวดล้อมภายในองค์การนั้นซึ่งไม่สามารถที่จะแยกพิจารณาเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งได้ นั่นคือจุดเด่นของทฤษฎีนี้ที่ผู้วิจัยได้เลือกที่จะศึกษา

2.3. การประเมินการสร้างสรรคิในองค์การ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่ผ่านมา พบว่าการสร้างสรรคิในองค์การมีองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบคือบุคคลที่สร้างสรรคิ กระบวนการที่สร้างสรรคิ สิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรคิ และผลผลิตที่สร้างสรรคิ และเมื่อทบทวนเครื่องมือที่มีการพัฒนาขึ้นสำหรับใช้ในการวัดการสร้างสรรคิในองค์การพบว่า เป็นเครื่องมือที่วัดโดยมุ่งวัดเพียงบางองค์ประกอบดังนี้

Isaksen และ Lauer (2001) วัดบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรคิโดยศึกษาเพื่อประเมินแบบวัดชื่อ Situation Outlook Questionnaire (SOQ) ซึ่งอธิบายว่าเมื่อใช้ในการวัดการรับรู้ของลักษณะที่ทำให้เกิดสิ่งทีสร้างสรรคิในแต่ละองค์การโดยแบ่งเป็น 10 มิติ แบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งพัฒนาเครื่องมือหรือแบบวัดจาก Ekvall (1983 อ้างถึงใน Isaksen และ Lauer, 2001) ชื่อ Creative Climate Questionnaire (CCQ) ซึ่งวัดการรับรู้ของบุคคลในเรื่องของสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศที่สร้างสรรคิเท่านั้น

นอกจากนี้ Whaley (1993) ได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการสร้างสรรคิในองค์การโดยวัดการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานในด้านปัจจัยที่ส่งเสริมหรือทำให้เกิดการยับยั้งการเกิดความสร้างสรรคิในสิ่งแวดล้อมการทำงานของพวกเขาในมหาวิทยาลัยแลนด์แกรนด์ รัฐโอไฮโอ ซึ่งใช้แบบวัดชื่อ Work Environment Inventory (WEI) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ Amabile (1987) และ Gyskiewicz (1989) พัฒนามาจากการนำทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระตุ้นหรือยับยั้งการสร้างสรรคิโดยได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์ของ Amabile ในปี 1987 ส่วน Amabile (1996) ศึกษาโดยใช้เครื่องมือวัดสิ่งแวดล้อมในงานที่มีผลต่อการสร้างสรรคิชื่อ " KEYS Assessing the Climate for Creativity" เป็นการวัดการรับรู้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมภายในองค์การในเรื่องของสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนและสิ่งแวดล้อมที่ยับยั้งการสร้างสรรคิเช่นการได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา การมีอิสระในการทำงาน แหล่งทรัพยากรที่สนับสนุน การได้รับแรงกดดันในการทำงาน หรือภาระงานที่มากเกินไป เครื่องมือ " KEYS Assessing the Climate for Creativity" เป็นเครื่องมือที่ Amabile พัฒนามาจากเครื่องมือชื่อ Work Environment Inventory (WEI)

ส่วน Mehr และ Shaver (1996) ได้ใช้เครื่องมือวัดหลายชนิดเพื่อศึกษาการสร้างสรรคิในองค์การโดยมุ่งศึกษาระดับบุคคล หรือผลผลิตที่เกิด โดยใช้เครื่องมือวัด 4 ชนิด ได้แก่แบบประเมินบุคลิกภาพที่สร้างสรรคิโดยประเมินเจตคติของบุคคล บุคลิกภาพของบุคคล ชื่อ Creative Personality Scale (CPS), แบบวัดที่ชื่อ Creative Motivation Scale (CMS), และแบบวัดการรับรู้

ซึ่งสร้างโดย Khatana-Torrance(1976 อ้างถึงใน Mehr & Shaver,1996) ประกอบด้วยการประเมิน What Kind of Person Are You? (WKOPAY), และการประเมิน Something About Myself (SAM)

จะเห็นได้ว่าเครื่องมือข้างต้น ยังขาดการวัดจากองค์ประกอบ ซึ่งอาจทำให้การศึกษาการสร้างสรรคในองค์การตามแนวคิดของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ที่เชื่อว่าองค์ประกอบทั้ง 4 คือบุคคล กระบวนการ สิ่งแวดล้อม และผลผลิตที่สร้างสรรค์จะเป็นองค์ประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงพัฒนาเครื่องมือประเมินการสร้างสรรคในองค์การพยาบาลโดยมุ่งที่ 4 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างสรรค์ในองค์การ

Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ศึกษาการสร้างสรรคในองค์การ โดยมีรูปแบบทฤษฎีที่เข้าใจโดยศึกษาถึงสิ่งเชื่อมโยงที่มีผลต่อการเกิดการสร้างสรรค์ในองค์การ ตั้งแต่ระดับของบุคคล กลุ่ม และองค์การ กับวัฒนธรรมองค์การ แหล่งทรัพยากร เทคโนโลยี กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหาร และระบบการให้รางวัลซึ่งได้อธิบายว่ามีผลต่อการสร้างสรรค์ในองค์การ

Amabile (1996 อ้างถึงใน DuBrin, 2000: 145-146) ศึกษาการสร้างสรรคในองค์การโดยศึกษาจากบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและสรุปได้ว่าสิ่งแวดล้อมขององค์การที่กระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคแก่พนักงานได้แก่ ความท้าทาย ความมีอิสระในงาน ระบบรางวัล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากองค์การ การกล้ายอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และหัวหน้าที่ไม่ใช้วิธีการลงโทษ หัวหน้าที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่งผลให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งส่งผลต่อการสร้างสรรค์ในองค์การ

Schoenfeldt และ Jansen (1997) ศึกษาการสร้างสรรคในองค์การโดยศึกษาในโรงงาน และอธิบายว่าวิธีการวิจัยในการศึกษาการสร้างสรรคในองค์การเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาโดยขึ้นกับรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่น่ามาใช้เป็นแนวคิดคือรูปแบบลักษณะของบุคคล รูปแบบของนักปฏิสัมพันธ์ สิ่งที่สำคัญในการศึกษาการสร้างสรรคในองค์การต้องคำนึงถึงความถูกต้องของการประเมินการสร้างสรรค



Alencar และ Brimp-Faria (1997) ศึกษาลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการกระตุ้นหรือยับยั้งการเกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยศึกษาในสิ่งแวดล้อมขององค์การในบราซิลโดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลในองค์การ 25 คนจากองค์การที่มีลักษณะแตกต่างกัน ผลพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การ โครงสร้างขององค์การ การสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ยังยั้งหรือการเกิดความคิดสร้างสรรค์ก็คือโครงสร้างขององค์การ ลักษณะเฉพาะของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวัฒนธรรมขององค์การ อิทธิพลทางด้านการบริหาร นโยบาย กฎระเบียบขององค์การ ซึ่งสรุปได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งแวดล้อมขององค์การนี้สามารถที่จะเป็นทั้งตัวกระตุ้นให้เกิดหรือยับยั้งการเกิดการสร้างสรรค์ในองค์การได้

Hickman (1997) ศึกษาผลกระทบของการสร้างทีมที่เป็นเลิศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับการสร้างสรรค์ในองค์การ โดยศึกษาในหน่วยงานผู้ป่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาล 13 แห่งในบัลติมอร์ โดยใช้การวัดทีมที่เป็นเลิศซึ่งใช้เครื่องมือของ Larson และ LaFasto (1987) และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เป็นการกระตุ้นหรือยับยั้งใช้เครื่องมือวัดของ Amabile ชื่อ "KEYS Assessing the Climate for Creativity" ผลการศึกษาพบว่าสิ่งที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์คือการส่งเสริมจากหัวหน้า จากองค์การ และการทำงานที่ท้าทายเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การ ขณะที่แรงกดดันของการทำงานปริมาณมากเกินไป มีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเกิดการสร้างสรรค์ในองค์การ

Derksen (1998) ศึกษาผู้นำและผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์การที่มีการบริหารที่สนับสนุนการเกิดการสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่โดยการพิจารณาที่วัฒนธรรมขององค์การที่มีการสร้างสรรค์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำในการบริหารของมิชชั่นนารีและสรุปได้ว่าคุณค่าขององค์การ การรับรู้ด้านการส่งเสริมพฤติกรรมของผู้นำอาจไม่ใช่ขึ้นกับวิธีการบริหารของผู้นำแต่จะขึ้นกับคุณค่า ความเชื่อ การปฏิบัติในเรื่องของวัฒนธรรมที่เน้นการสร้างสรรคและการพัฒนาทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การได้

Bharaswaj และ Menon (2000) ศึกษาสิ่งที่เกิดสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ในองค์การว่าเป็นผลจากการสร้างสรรค์ของบุคคล หรือ การสร้างสรรค์ในองค์การ หรือเกิดจากกระบวนการทั้งจากบุคคลและองค์การ โดยศึกษาในองค์การจำนวน 634 แห่งซึ่งผลพบว่าทั้งบุคคลในองค์การและการสร้างสรรค์ขององค์การนำไปสู่ผลของการสร้างสิ่งใหม่

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การตามแนวคิดของ Andriopoulos (2001)

จากการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ในองค์การ มีนักวิจัยหลายคนได้มองถึงการสร้างสรรค์ว่าจะต้องพิจารณาทั้งบุคคล กลุ่ม และระดับขององค์การ ในเรื่องของกระบวนการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ความคิดใหม่ ๆ กระบวนการใหม่ ๆ หรือผลผลิต บริการที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ Andriopoulos (2001) ได้กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ วัฒนธรรมขององค์การ ลักษณะของผู้ผู้นำ แหล่งสนับสนุนจากองค์การ และโครงสร้างรวมทั้งระบบขององค์การ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การ ซึ่งได้อธิบายไว้ดังนี้

1. บรรยากาศขององค์การ (Organizational climate) โดยให้ความสำคัญกับบรรยากาศขององค์การแบบส่งเสริมการทำงานคือเน้นการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับ Steer และ Porter (1979: 373-373 อ้างถึงในเสาวรส บุนนาค, 2543) ที่อธิบายว่า บรรยากาศขององค์การที่ดีที่สุดคือบรรยากาศที่สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์การและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ หรือเป็นบรรยากาศที่เน้นเป้าหมาย แต่ขณะเดียวกันก็จะสนับสนุนให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกัน และมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน

จากการศึกษารูปแบบของบรรยากาศขององค์การของ Likert (1961: 222-223 อ้างถึงในเสาวรส บุนนาค, 2543) ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นถึงมิติด้านบรรยากาศขององค์การ หรือระบบขององค์การที่แตกต่างกันมี 4 แบบคือ (1) แบบเผด็จการ (2) แบบเผด็จการมีศิลป์ (3) แบบปรึกษาหารือ และ (4) การบริหารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งแบบของการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นระบบการบริหารที่ Likert ให้การสนับสนุนมากที่สุด โดยการกำหนดเป้าหมายและการตัดสินใจในระบบนี้จะกระทำโดยกลุ่มผู้บริหารมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชามาก การติดต่อสื่อสารมีทั้งแนวตั้งคือจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และตามแนวนอนคือการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนระดับเดียวกันด้วย ในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่เพียงแต่ใช้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังพยายามทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าพวกเขามีความสำคัญ ความเกี่ยวพันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างตรงไปตรงมา ด้วยบรรยากาศที่เป็นมิตร องค์การที่เป็นทางการกับองค์การที่ไม่เป็นทางการจะเข้ากันได้ดี ซึ่งเป็นลักษณะองค์การที่ยืดหยุ่นหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นหลัก (Employee Centered Organization) ต่อมา Litwin และ Burmeister (1992 อ้างถึงในเสาวรส บุนนาค, 2543) ได้พัฒนาบรรยากาศขององค์การโดยแบ่งมิติของบรรยากาศขององค์การออกเป็น 12 มิติเช่นความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องนโยบาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นใน

การปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาขององค์กรให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถขอคำปรึกษาได้รวมถึงการได้รับความไว้วางใจแก่ผู้บังคับบัญชา และเรื่องของการทำงานเป็นทีม จึงเห็นได้ว่าบรรยากาศขององค์กรที่สำคัญตามแนวคิดของ Andriopoulos (2001) เน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมซึ่งเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

นอกจากการบริหารแบบมีส่วนร่วมแล้ว Andriopoulos (2001) ยังกล่าวถึงเรื่องความมีอิสระด้านความคิด การทำงาน การตัดสินใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ Feuree, Chaharbaghi, และ Wargin (1996) ได้ศึกษาในบริษัทฮาร์เวิร์ดแพคการ์ด และสรุปได้ว่าการสร้างสรรค์จะเกิดได้ดีที่สุดในบรรยากาศแบบเปิด องค์กรมีการกระตุ้นให้เกิดความมีอิสระที่จะปฏิบัติงาน หรือสามารถที่จะแสดงความคิดได้ง่าย ซึ่งจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์ได้ สอดคล้องกับ William และ Yang (1999: 382) ที่พูดถึงบรรยากาศขององค์กรว่าเป็นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดผลผลิตที่สร้างสรรค์ นอกจากนี้กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ (2539) กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่นำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้น ต้องอาศัยบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร โดยเกิดจากความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อถือ ต้องมีลักษณะของความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา และเปิดเผย สอดคล้องกับ Shaw (1997) ที่กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติตนเป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องการ โดยทำให้มีการสร้างผลผลิตที่ดีและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรนั่นเอง ซึ่งสรุปได้ว่าบรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งต่อการสร้างสรรค์ในองค์กร

2. ลักษณะผู้นำ (Leadership style) ได้แก่ลักษณะการมีส่วนร่วม ลักษณะผู้นำแบบประชาธิปไตย ซึ่ง Locke และ Kirkpatrick (1995 อ้างถึงใน Andriopoulos, 2001) กล่าวว่าวิสัยทัศน์ของผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะบริหารจัดการให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการมุ่งไปที่เป้าหมายโดยการสานคุณค่าร่วมกัน การสร้างขวัญ และคุณค่าร่วมกัน Cook (1998) ได้อธิบายว่าผู้นำจะต้องมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องการสร้างความเข้าใจด้านวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายขององค์กรเพื่อที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบและเข้าใจในความหมาย การปฏิบัติงานให้ตรงและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยมีการสื่อสารทั้งในลักษณะการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และควรมีการส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความคิดและการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ สอดคล้องกับ Delberg (1985) ที่กล่าวถึงวิสัยทัศน์ว่าต้องมีการสื่อสารจากระดับบนสุดคือระดับผู้บริหารหรือผู้นำ จนถึงระดับล่างสุด กลุ่มที่ทำงานร่วมกันจะมีความแตกต่างกันในด้านทักษะต่าง ๆ หรือความสามารถซึ่งขึ้นกับแต่ละบุคคลดังนั้นการสื่อสาร

ที่นำเชื้อถือของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้พนักงานรู้สึกไว้วางใจเชื่อใจจะเป็นผลดีจะช่วยให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์ และต้องให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ ไม่กำหนดขอบเขตหรือการควบคุม และแสดงความห่วงใยด้วยความจริงใจในความรู้สึกและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นซึ่ง Amabile (1998) กล่าวว่าเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นมีโอกาสที่จะเกิดการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ก็จะทำให้เกิดการยอมรับ และสามารถที่จะสร้างสรรค์งานให้เกิดขึ้น

เรมวอล นันท์คุภวัฒน์ (2542: 115) ยังกล่าวว่าลักษณะผู้นำที่มีความคิดสร้างสรรค์ ควรจะเป็นนักสังเกตที่ดีด้วย มักจะมองอย่างลึก ๆ และมองถึงความหมายในส่วนนั้นด้วย มีความอยากรู้ อยากเห็น มีความยืดหยุ่น ไม่ตีกรอบให้ตัวเอง มีความคิดแปลก เป็นของตัวเอง Tracker (1997) อธิบายว่าลักษณะผู้นำที่มีส่วนที่จะช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ สิ่งสำคัญก็คือต้องกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกต้องการที่จะแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย และผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาก็คือลักษณะการสื่อสารที่เป็นแบบช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์มากกว่าลักษณะแบบบังคับควบคุม วิธีการควบคุมจะทำให้ลดแรงจูงใจของบุคคลที่อยู่ในทีมที่จะเกิดกระบวนการที่สร้างสรรค์ Deci และ Ryan (1987 อ้างถึงใน Andriopoulos, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับ Oldham และ Cummings (1996) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าลักษณะของผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์กรได้

3. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) เป็นบรรทัดฐานที่มีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรสอดคล้องกับ Irani และคณะ (1997) ที่กล่าวว่าค่านิยม ข้อตกลง ความเชื่อต่าง ๆ ภาษาที่ใช้ เรื่องราว เรื่องเล่าต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีขึ้นในองค์กร เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์แก่สมาชิก และ Brand (1998) กล่าวถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำคัญต่อการสร้างสรรค์ขององค์กรโดยอธิบายว่า นวัตกรรม และการสนับสนุนทางด้านวัฒนธรรม การควบคุม การสร้างจิตสำนึก จะมีผลต่อการสร้างสรรค์ในการทำงานของสมาชิกในองค์กร พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ต้องการที่จะอยู่ในการทำงานที่ไม่เป็นการจับผิด จะทำให้อยู่ในองค์กรได้นาน นอกจากนี้ Kay (1989) ได้ทำการศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่า พนักงานต้องทำความเข้าใจและยอมรับข้อตกลงและค่านิยมที่ได้นำมาใช้กับพนักงานในโรงงานนั้น Amabile (1988) ได้กล่าวว่า ในเรื่องการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการที่ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มีผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์ บรรทัดฐานของหน่วยงานหรือองค์กรที่มีบังคับ เข้มงวด มีกฎระเบียบมาก จะมีผลต่อการใช้ความคิดที่สร้างสรรค์ วัฒนธรรมที่สนับสนุนเรื่องการรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้มีแรงจูง

ใจในการเกิดความคิดสร้างสรรค์ (Amabile 1988 และ Sternberg, 1997 อ้างถึงใน Andriopoulos, 2001)

ส่วน Robinson และ Sternberg (1997 อ้างถึงใน Andriopoulos, 2001) กล่าวว่า วัฒนธรรมที่สร้างสรรค์เริ่มได้จากการส่งเสริมภายในตัวบุคคล ในเรื่องการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง และส่งเสริมให้เกิดการจูงใจภายใน เมื่อบุคคลและทีมมีความอิสระ บุคคลและทีมจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และงานก็เป็นส่วนหนึ่งของความคิดของตนเอง Locke และ Kirkpatrick (1995 อ้างถึงใน Andriopoulos, 2001) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การที่สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ต้องมีทางเลือกใหม่ ๆ ในการเสนอปัญหาและค้นหาปัญหา มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดสอดคล้องกับวิรุฑ มาอะศิริรานนท์ และยุดา รักไทย (2543: 32) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาองค์การฉลาดคิดและเกิดการสร้างสรรค์จะต้องเริ่มที่วัฒนธรรมสร้างสรรค์ ซึ่งมาจากแนวคิดแนวปฏิบัติของแต่ละบุคคลที่มาอยู่รวมกันในองค์การ ซึ่งก็มีวัฒนธรรมของตัวเองอยู่แล้ว ทำให้เกิดมุมมองที่แตกต่างกัน อันนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์แก่องค์การได้ จึงเน้นที่การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การที่สร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นซึ่งมีกลยุทธ์ 3 ประการคือ 1) การร่วมมือกัน โดยทำให้สมาชิกเข้าใจถึงเป้าหมายหลักขององค์การอย่างชัดเจน ให้ถือว่าสมาชิกทุกคนในองค์การมีหน้าที่ในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ 2) การวางแผนและจัดฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นสมาชิกให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์การ และ 3) การส่งเสริมและสนับสนุนคือองค์การต้องมีนโยบายที่สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์อย่างชัดเจน และจากแนวคิดของ William และ Yang (1999: 383) ได้อธิบายว่าวัฒนธรรมองค์การ มีส่วนที่ทำให้เกิดการส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การได้ จึงกล่าวได้ว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้างสรรค์ในองค์การ

4. วิธีการหรือแหล่งสนับสนุนจากองค์การ โดยสอดคล้องกับ Amabile (1998) ซึ่งได้กล่าวว่าแหล่งทรัพยากรหรือวิธีการที่สำคัญ 2 อย่างที่องค์การต้องสนับสนุนก็คือ เงิน และเวลาที่ใช้ ซึ่งผู้นำ หรือผู้บริหารต้องตัดสินใจเรื่องเงินทุน บุคคล แหล่งทรัพยากรอื่น ๆ ที่เหมาะสมจึงจะทำให้บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ การขาดแคลนแหล่งทรัพยากรที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานเกิดการชะงักหรือหยุดความคิดสร้างสรรค์ การไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์การจำเป็นต้องใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการตัดสินใจสำหรับการเกิดความคิดสร้างสรรค์ จึงนับว่าแหล่งทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างสรรค์ในองค์การ

5. โครงสร้างและระบบ สอดคล้องกับ Brand (1998) ที่กล่าวว่าองค์การที่มีการสร้างสรรค์จะต้องมีโครงสร้างแบบแบนราบและมีการตัดสินใจได้ ผู้นำที่สามารถสร้างสรรค์ให้เกิดความ

คิดสร้างสรรค์โดยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความร่วมมือ ใช้นโยบายที่เข้มงวดน้อยที่สุดในองค์การ Amabile (1998) สรุปได้ว่า พนักงานมีการสร้างสรรค์มากที่สุดเมื่อพวกเขา รู้สึกว่าได้รับแรงจูงใจโดยความสนใจ ความพึงพอใจและท้าทายให้เกิดขึ้นในการทำงาน และไม่ได้รับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอก สอดคล้องกับ William และ Yang (1999: 381) ที่กล่าวว่าผลผลิตที่สร้างสรรค์ขององค์การเกิดจากระบบรางวัลหรือการลงโทษซึ่งมีผลทำให้เกิดการส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ได้ การจัดโครงสร้างหรือระบบขององค์การให้เหมาะสมจึงนับได้ว่ามีส่วนสำคัญต่อการสร้างสรรค์ในองค์การ

สรุปได้ว่า การสร้างสรรค์ในองค์การจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านองค์การคือเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ลักษณะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ แหล่งสนับสนุน โครงสร้างและระบบขององค์การที่จะช่วยให้เกิดการส่งเสริมให้มีความสร้างสรรค์เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องการสร้างสรรค์ในองค์การต้องมองไปที่ระดับหลาย ๆ ระดับเพื่อวิเคราะห์ เนื่องจากหน่วยงาน และองค์การประกอบไปด้วยบุคคล ที่เกิดเป็นกลุ่มในการทำงาน อยู่ภายในองค์การดังนั้นจึงสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องมองหลาย ๆ ระดับเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ นอกจากนี้การที่จะส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การต้องมุ่งสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ปัจจัยสำคัญคือการสร้างสรรค์ต้องอยู่ในข้อตกลงหรือมีความเป็นไปได้ ภายใต้กฎระเบียบ นโยบายขององค์การ และมีเป้าหมายไปในทางเดียวกันกับองค์การ ซึ่งต้องพิจารณาว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วในปัจจุบันนี้ สิ่งที่สำคัญที่ช่วยทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การพิจารณาตามแนวคิดปัจจัยการสร้างสรรค์ในองค์การของ Andriopoulos (2001) มีจุดรวมของปัจจัยต่าง ๆ 3 ปัจจัยได้แก่ บรรยากาศองค์การ ลักษณะของผู้นำและวัฒนธรรมองค์การซึ่งเน้นการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นสรุปได้ว่าการสื่อสารในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์ในองค์การ เมื่อพิจารณาพบว่าองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีคุณภาพ ก็คือบรรยากาศการสื่อสารขององค์การนั้น ๆ นอกจากนี้จิตวิญญาณในหน่วยงานก็เป็นอีกมุมมองหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างสรรค์ในองค์การเพราะสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยเริ่มจากบุคลากรในองค์การ ให้บุคลากรเกิดจิตวิญญาณต่องาน และเกิดวัฒนธรรมองค์การที่สร้างสรรค์ ผู้วิจัยจึงสนใจและศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ในองค์การทั้งสองตัวดังกล่าวข้างต้น

4. บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

ทุกองค์การมีการสื่อสารในทุกกิจกรรมที่ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จึงอาจกล่าวได้ว่าถ้าหากกระแสการไหลเวียนการสื่อสารออกจากองค์การ องค์การย่อมไม่สามารถ

ทำงานไปได้ ดังนั้นการสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นโลหิตเลี้ยงชีวิตองค์กร (Rogers 1976: 7) สอดคล้องกับคำกล่าวของ Devito (1994 อ้างถึงในปิยมณ สุนทรภา, 2544) ที่กล่าวว่าองค์กรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กรและเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน

องค์กรพยาบาลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบให้การบริการพยาบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนำไปสู่คุณภาพการพยาบาล ที่มีบุคลากรทางการพยาบาลต้องประกอบด้วยบุคคลผู้ซึ่งมีทักษะ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร หรือกล่าวได้ว่าการสื่อสารมีพลังอย่างมากต่อองค์กร (บุญศรี ปรารณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล, 2534)

การสื่อสารในองค์กร เป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กรและในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทแต่ละคนและทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (เสนาะ ดิยาวี, 2538) การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการใช้สั่งการสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งมีผลต่อความเข้าใจและกระทบไปถึงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย และจากแนวคิดใหม่ที่ถือว่าคนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า (ธงชัย สันติวงษ์, 2543: 39) ซึ่งอ้างถึงแนวคิดของ Raymond Miles ว่าแนวคิดใหม่ในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์น่าจะมองในภาพรวมของพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเกิดจากการทุ่มเททำงานอย่างเป็นระบบร่วมกันของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหาร (Participative Management) ย่อมทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งส่งผลให้งานมีคุณภาพ และองค์กรได้รับผลงานที่มีคุณค่าเพิ่มขึ้น แนวการบริหารมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์มีคุณสมบัติสำคัญที่เกี่ยวกับการสื่อสารเช่นเป็นการสื่อสารเพื่องานกับสังคม และเพื่อการสร้างสรรค์ ในแง่ทิศทางการไหลของการสื่อสาร จะส่งเสริมให้เกิดการไหลของข่าวสารทั่วทั้งองค์กร และเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างให้เกิดแนวคิดสร้างสรรค์ได้ จากที่กล่าวมาข้างต้นการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ภายในองค์กร

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542: 357) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อนและละเอียดอ่อน ยากที่จะได้ประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ อันเนื่องมาจากอุปสรรคนานัปการ อันได้แก่ปัจจัยทางกายภาพ ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลโดยเฉพาะทางจิตวิทยา และสังคมวิทยา ตลอดจนปัจจัยในเรื่องภาษา จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการหรือเทคนิคช่วยปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิผลประสิทธิภาพให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการสร้างบรรยากาศที่มีลักษณะ

สนับสนุนการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง การเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารได้มีส่วนร่วม นอกจากนี้การ พัฒนาการสื่อสารในองค์การสามารถทำได้โดยการกระตุ้นการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลักใหญ่ ๆ 3 ประการคือ 1) การสื่อสารอย่างเปิดเผย ได้แก่การแบ่งสรรข้อมูลทุกอย่าง การ สื่อสารบ่อย ๆ มีการสื่อสารแบบทันทีทันใดในสิ่งที่เร่งด่วน มีการปรึกษาเพื่อค้นหาความผิดพลาด ขององค์การหรือความสำเร็จขององค์การเพื่อให้พนักงานรับรู้ความเป็นไป และการยอมรับฟังร่วม กันแก้ไข 2) การสื่อสารอย่างมีพลังเพื่อกระตุ้นให้พนักงานสนใจได้ในข้อมูลนั้น และทำตามได้เช่น การสื่อความหมายที่ชัดเจนหรือด้วยคำพูดที่เห็นภาพได้ มีการอธิบายให้ทราบสาเหตุ หรือมีการสื่อ สารแบบตัวต่อตัว และเป็นไปในทางบวก มีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมา และสม่ำเสมอ เพื่อให้เข้าใจในสิ่งที่ต้องการขององค์การ 3) การสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ โดยแนะนำว่าควรมีการสื่อสาร แบบ 2 ทางเพื่อให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี ดังนั้นบรรยากาศการสื่อสารจึงนับว่าเป็นสิ่ง สำคัญและเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารในองค์การได้ ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดีเกิดขึ้นใน องค์การได้

จากการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการสื่อสารพบว่ามีการศึกษาในแง่มุมต่าง ๆ มากมาย เช่น การศึกษาบรรยากาศการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคล ความพึงพอใจ ของการสื่อสาร และอื่น ๆ ในการวิจัยผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาบรรยากาศการสื่อสารด้วยเหตุผลที่ว่า บรรยากาศการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารทำให้เกิดความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน ทำให้ การสื่อสารอย่างเปิดเผยเกิดขึ้น ซึ่งผลดีคือการสื่อสารประสบความสำเร็จและยอมส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในงานเช่นการศึกษาของเก็จวลี จิตวัฒน์วิไล (2530) ได้ศึกษารูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของข้าราชการสาย ก และสาย ข ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พบว่ารูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสอง ทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทางซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว Glauser (1984: 614 อ้างถึงในดาริกา จารุวัฒน์กิจ, 2539) พบว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับความพึงพอใจมาก บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชามักเกิดความเต็มใจในการรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดบรรยากาศการสื่อสารมาใช้ในการศึกษานี้

4.1. ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

Timm (1986) ให้ความหมายว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์การคือการรับรู้และการเรียนรู้ของสมาชิกเกี่ยวกับลักษณะขององค์การ และเป็นรากฐานของคุณค่าที่ทุกคนเห็นร่วมกัน และเรียนรู้ที่จะปฏิบัติเหมือนกัน เป็นการมองความสำเร็จโดยเกิดจากความเข้าใจของบุคคลและความยึดมั่นในคุณค่าขององค์การ ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อยู่ในองค์การนั้น ๆ

Jones และ James (1979 อ้างถึงใน Smith และคณะ, 2001) ให้ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การในเรื่องของการสื่อสาร เป็นแง่มุมหนึ่งจากการสร้างให้เกิดขึ้นและมีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ

พรพรม ชมนาม (2543) ให้ความหมายว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์การหมายถึงการรับรู้ของสมาชิกในด้านคุณลักษณะขององค์การที่แสดงออกเช่นพฤติกรรมของความน่าเชื่อถือ การสนับสนุนและการแสดงความเห็นต่าง ๆ

สรุปได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์การหมายถึงการรับรู้ถึงคุณลักษณะขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มองเห็นถึงการติดต่อสื่อสารในระดับขององค์การ และรับรู้ว่างค์การไว้วางใจและให้อิสระแก่เขา มีการส่งข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอด้วยความจริงใจ เปิดเผย ทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีและเกิดผลดีต่อองค์การ

4.2. แนวคิดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

บรรยากาศการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์การรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์การในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเช่น นโยบาย การส่งข่าวสาร งาน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่างค์การไว้วางใจเขา และยอมให้พวกเขาที่มีความเป็นอิสระ สนับสนุน และให้พวกเขารับผิดชอบการปฏิบัติงานของพวกเขา มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ถูกต้องและเพียงพอ รับฟังและต้องการข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาบริหารหรือกับสมาชิกขององค์การ และให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่สูงและงานที่ทำหาย (สมยศ นาวิการ, 2527) บรรยากาศในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและกัน มีความเข้าอกเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจกันและกันสูงย่อมส่งผลให้มีการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีผลงานดีขึ้น (กรีซ สืบสนธิ์

,2526) ส่วนพรพรม ชมนาม (2541) ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารในองค์การว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานในองค์การถึงลักษณะขององค์การในสิ่งที่องค์การแสดงออกในเรื่องของการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ทำให้พนักงานเชื่อว่าองค์การให้ความไว้วางใจในพนักงาน การสนับสนุนและให้มีการแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษาหารือซึ่งกันและกันได้ซึ่งเป็นการที่เน้นให้มีการสื่อสารแบบ 2 ทาง จึงเห็นได้ว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอย่างอื่นขององค์การเช่น โครงสร้าง ระเบียบข้อบังคับ ขวัญและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การนั้น ถ้าหากปรับปรุงบรรยากาศการสื่อสารให้ดีขึ้นแล้ว ก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์การสูงขึ้นด้วย บรรยากาศทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้น องค์การจะต้องสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้แก่สมาชิกขององค์การ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นหมายถึง การทำให้สมาชิกขององค์การรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ องค์การจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์การในปริมาณที่เท่ากับความต้องการอยากรู้ของบุคคลในองค์การ (เสนาะ ดิเียว ,2530: 524-525)

Redding (1972) เชื่อว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์การประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 5 ปัจจัยคือ การได้รับการสนับสนุน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความไว้วางใจ เชื่อมั่น และ มีการเปิดเผยซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การสูง และกล่าวถึงความสำคัญว่าบรรยากาศการสื่อสารขององค์การมีความสำคัญมากกว่าทักษะการสื่อสารหรือเทคนิคใด ๆ ในการสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพ

Goldhaber (1979 อ้างถึงในชาลิน นานา, 2539) ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การว่าประกอบด้วยปัจจัย 5 อย่างคือ 1) บรรยากาศที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน 2) การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในแหล่งสาร 4) มีการเปิดกว้างทั้งในการพูดและการฟัง และ 5) มีการสื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้คนภายในองค์การทราบ

Pace และ Faules (1979 อ้างถึงใน Pace และ Faules, 1993: 106) ได้อธิบายว่าบรรยากาศการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การมากที่สุดเพราะบรรยากาศเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพยายามร่วมกันหรือความสำเร็จร่วมกันของสมาชิกในองค์การและได้อธิบายว่าองค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การประกอบด้วยปัจจัย 6 ปัจจัยคือ

1. ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ (Trust) หมายถึงการที่บุคคลทุกระดับมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริง ถูกต้อง เชื่อถือได้ เปิดเผย และตรงไปตรงมา

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative Decision Making) หมายถึงพนักงานทุกระดับขององค์กรมีโอกาสได้รับข้อมูลจากองค์กรเช่นนโยบาย ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน และมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นหรือร่วมปรึกษารื้อกับผู้บริหารที่อยู่ระดับเหนือขึ้นไปได้และได้ร่วมรับทราบเป้าหมายของงาน

3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Supportiveness) หมายถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้องจริงใจ และตรงไปตรงมาทั้งสองฝ่ายระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

4. การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Openness in Downward Communication) หมายถึงการได้รับข้อมูลข่าวสารของผู้ปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการทำงานหรือเป็นข้อมูลที่ช่วยให้เกิดการประสานงานกับบุคคลอื่นในองค์กร

5. การรับฟังข้อมูลข่าวสารของผู้บังคับบัญชา (Listening in Upward Communication) หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของปัญหา ยินดีรับฟังด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการแก้ไขด้วยความเต็มใจเมื่อผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะหรือให้ข้อมูล

6. การสื่อสารที่เกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กร (Concern for High-Performance Goals) หมายถึงการที่บุคคลทุกระดับในองค์กรแสดงออกถึงความยึดมั่นผูกพันในการทำงานเพื่อเป้าหมายขององค์กรโดยให้ได้ผลผลิตขององค์กรสูง มีคุณภาพที่ดี และมีต้นทุนต่ำซึ่งเป้าหมายนั้นต้องสื่อสารว่าเป็นเป้าหมายเพื่อประโยชน์ของสมาชิกทุกคนในองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดบรรยากาศการสื่อสาร ผู้วิจัยพบว่าแนวคิดของ Pace และ Faules อธิบายให้เห็นว่าบรรยากาศการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กรมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดบรรยากาศการสื่อสารของ Pace และ Faules มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

4.3. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรกับการสร้างสรรค์ในองค์กร

Nwanko และ Nzelibе (1990: 253-266 อ้างถึงในกุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกรสื่อสารและการจัดการความขัดแย้งในอาฟริกา ผลการศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์จากการสื่อสารในการเพิ่มผลผลิต และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง

กัน ต้องใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม ระหว่างชุมชนและระหว่างชาติ ซึ่งเป็นลักษณะที่ต้องอาศัยการสื่อสารแบบสองทาง นั่นคือผลผลิตที่มีประโยชน์ มีคุณค่าที่เกิดการสร้างสรรคื้นขึ้นเกิดได้จากการมีสัมพันธที่ดีของบุคคลในเรื่องการสื่อสารในองค์การ

Bies Shapiro และ Cummings (1988: 381-399 อ้างถึงในกุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2536) กล่าวว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่งจากผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งจากผู้ใต้บังคับบัญชา และได้ศึกษาวิธีป้องกันและแก้ไขจากผู้ปฏิบัติงานจำนวน 121 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชาต้องให้เหตุผลในการปฏิบัติที่เพียงพอและมีความจริงใจในการสื่อสาร ซึ่งหมายถึงผู้ปฏิบัติงานต้องการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและจริงใจจากผู้บังคับบัญชา จึงจะทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ดียอมส่งผลที่ดีในการปฏิบัติงาน และเกิดการสร้างสรรคื้นที่มีคุณภาพ และมีประโยชน์ต่อองค์การ

Northcutt (1990) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารแบบสองทาง และการเปิดเผยข้อมูลของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรในหน่วยงานกึ่งทหารและตำรวจ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจนครบาลขนาดเล็ก ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานกับผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานต่ำ เมื่อมีการสื่อสารแบบเปิดเผยน้อย แสดงถึงความสำคัญของข้อมูลที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับ จะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และหน่วยงาน คือจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานองค์การที่มีคุณภาพคุณประโยชน์ต่อไป เกิดการสร้างสรรคื้นงานเกิดขึ้นในองค์การ

Inhofe (1992 อ้างถึงในกัลยิมา ไตคะคุณะ, 2541) ศึกษาผลของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การพบว่าบรรยากาศการสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงการทำงานให้กับฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี โดยบรรยากาศในการสื่อสารสามารถรวบรวมบุคคล องค์การ และหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้เข้ามาเป็นสมาชิกของสังคมเดียวกันได้ มีการถ่ายทอดข่าวสารผ่านไปยังสมาชิกของสังคมตามเครือข่ายการสื่อสารที่เชื่อมโยงกัน รวมทั้งถ่ายทอดความหมาย ความคิดเห็น และก่อให้เกิดค่านิยมต่าง ๆ ขึ้นในสังคม บรรยากาศสื่อสารที่ดังกล่าว จึงสามารถทำให้โรงพยาบาลเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยไปสู่คนในสังคมได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น นั่นหมายถึงเกิดคุณภาพการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ เกิดการสร้างสรรคื้นงาน มีความคิดเห็น กล้าแสดงออกของบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ จากผลของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การนั่นเอง

ระวิน บุญสุข (2534: 133) ศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของ บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนะว่าทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ การสื่อสารสองทางคือเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและทัศนคติต่าง ๆ อย่างเปิดเผย เสรี ส่งเสริมเกิดการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แสดงว่าความสำคัญของบรรยากาศการสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกต่าง ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ของบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ

ชาลินี นานา (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในบริษัท ญี่ปุ่นและอเมริกันกับความพึงพอใจในการสื่อสารพบว่าบรรยากาศการสื่อสารของทั้ง 2 บริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยบริษัทอเมริกันมีความสัมพันธ์มากกว่ากล่าวคือเมื่อบริษัทมีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากตามไปด้วย องค์การ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการสื่อสาร ทำให้มีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ หรือร่วมกันสร้างผลงานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ ทำให้เกิดคุณภาพหรือผลผลิตที่มีประโยชน์ต่อองค์การ

สรุปได้ว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสำคัญและจะทำให้คนมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกิจกรรมทุกอย่างขององค์การ คือเป็นการรับรู้ของแต่ละคนที่ก่อให้เกิดทัศนคติ การคาดหวังและความพอใจหรือไม่พอใจของคน และจากสภาพแวดล้อมที่เห็นในเรื่องของสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความเจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนร่วมงาน ข่าวสารที่ได้รับและนโยบายขององค์การ ทำให้เกิดผลโดยการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร คือความไว้วางใจกันทั้งต่อฝ่ายบริหาร ผู้ปฏิบัติงานและองค์การ การเสี่ยงภัย การเปิดเผยข้อมูล ความตั้งใจ ความเชื่อถือ การแจ้งข่าวสาร การตัดสินใจ และการอุทิศตนเองให้กับงานขององค์การ ทำให้เกิดผลงาน ผลผลิตที่มีคุณค่า มีประโยชน์ และมีคุณภาพต่อองค์การ หรือเกิดการสร้างสรรค์ขององค์การเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรนั่นเอง

5.จิตวิญญาณในงาน

5.1. ความหมายของจิตวิญญาณในงาน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของจิตวิญญาณในหน่วยงาน ไว้ในทฤษฎีต่าง ๆ ดัง

Turner (1995) ให้ความหมายว่า คือจิตส่วนลึกที่มาจากภายในตน เป็นการค้นพบ ความหมายและคุณค่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความฝัน ความหวัง แบบแผน ในเรื่องความรู้สึก อารมณ์ที่เกิดขึ้น ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในหน่วยงาน จิตวิญญาณในที่นี้ไม่ได้หมายถึงองค์การ ด้านศาสนา แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของการเกิดวัฒนธรรมองค์การ

Ashmos และ Duchon (2000) อธิบายจิตวิญญาณกับงานโดยมองที่เกิดในหน่วยงานว่าจิตวิญญาณในงานหมายถึง การมองการทำงานของบุคคลโดยยอมรับว่าพนักงานมีชีวิตใน ส่วนลึกภายใน (จิตใจส่วนที่อยู่ภายในตน) ที่ส่งเสริมและสนับสนุน จากลักษณะของงานที่มีคุณค่า มีความหมายที่อยู่ในหน่วยงานที่ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมขององค์การหรือของชุมชน โดยไม่เกี่ยวข้องกับทางด้านศาสนา

สรุปได้ว่าจิตวิญญาณในงานหมายถึง จิตวิญญาณที่เกิดขึ้นโดยบุคคลเกิดการรับรู้ถึง จิตส่วนลึกภายในตนว่ามองเห็นความหมายของงานอย่างไรและมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานหรือ องค์การของตนอย่างไร คือการเกิดเป้าหมายของการทำงานที่สอดคล้องกับหน่วยงาน (องค์การนั้น) และมีความผูกพันกับหน่วยงาน ดังเช่นในปัจจุบันในองค์การพยาบาลซึ่งมีจุดมุ่ง หมายคือทำให้บริการทางพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อบุคคลในองค์การพยาบาล เกิดจิตวิญญาณต่อหน่วยงานก็จะทำให้เกิดพลังในการทำงานด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นมีความหมาย มี ความสุข สนุกกับงานที่ทำ โดยมองว่างานนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น และตนมีความสำคัญ ที่จะทำงานได้สำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกับองค์การ เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ เสมือนว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

5.2. แนวคิดจิตวิญญาณในงาน

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความคิดเห็น และอธิบายในเรื่องจิตวิญญาณในงาน โดยอธิบายจิตวิญญาณซึ่งมองได้ทั้งระดับบุคคล ระดับหน่วยงานหรือองค์การ(หน่วยงาน) เช่น Miller (2001) กล่าวถึงลักษณะทางจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับงานว่าจิตวิญญาณก่อให้เกิดแรงขับ ในด้านความรัก ปราศจากความกลัว ความเห็นแก่ตัว ความรักเป็นพื้นฐานสำหรับทุกสิ่ง บุคคลที่มี จิตวิญญาณจะทำงานอย่างดีที่สุด จิตวิญญาณเป็นส่วนประกอบสำคัญในเรื่องของ ความไว้วางใจ การสร้างสรรค์ ความยึดมั่นผูกพัน พฤติกรรมทางจริยธรรม และการเพิ่มผลผลิต ส่วน Bruner (อ้าง

ถึงใน Turner,1995) กล่าวว่าถ้าจิตวิญญาณของบุคคลคือการให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา คนต้องการเริ่มต้นหรือสิ่งเริ่มต้นที่จะช่วยในการทำงาน โดยความรักความเมตตา ความคิดสร้างสรรค์ จากนั้นพวกเขาจะค้นพบความหมาย และ Zckely (อ้างถึงใน Neck & Milliman ,1994) กล่าวถึงเป้าหมายเกี่ยวกับจิตวิญญาณกับงานว่าจิตวิญญาณในงานคือการที่จะบรรลุ หรือคาดหวังอย่างเต็มที่และมีทัศนคติที่เป็นบวก และมีสัมพันธภาพที่ดี ในความรู้สึกและเปรียบเทียบกับ ทฤษฎีของมาสโลว์จะคล้ายกับการรับรู้ว่าคุณต้องการในสิ่งที่สูงสุดคือความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความมีคุณค่า เป็นความรู้สึกทางจิตวิญญาณซึ่งอยู่ส่วนสูงที่สุดนั่นเอง

ส่วน Goullart และ Kelly (1995 อ้างถึงในกูยอิลลาร์ด และ เคลลี ,2539) อธิบายถึงความสำคัญของการมองลักษณะทางจิตวิญญาณกับหน่วยงานว่าปัจจุบันนี้ต้องหันมาสนใจที่จิตใจของบุคคลในองค์กร เพราะผู้คนคือจิตวิญญาณของบริษัท และต้องมองว่าบริษัทเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจิตวิญญาณไม่ใช่มองหรือคิดเพียงรูปของผลผลิตหรือเฉพาะบริการของบริษัทเท่านั้น และจิตวิญญาณเป็นคำที่ยากเมื่อนำมาใช้กับงานหรือธุรกิจ แต่การมีจิตวิญญาณก็คือองค์ประกอบสำคัญของบริษัทที่มีความสำเร็จ เพราะถ้าปราศจากจิตวิญญาณ ย่อมไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรูปองค์กรได้ และจิตวิญญาณของการเรียนรู้และการเจริญเติบโตก็คือสิ่งซึ่งทำให้บรรดาบุคคลผู้ยิ่งใหญ่ทุกคนและองค์กรมีชีวิตชีวา ทำให้เกิดการลงมือทำงานด้วยตนเองในการสร้างข่ายงานที่ยิ่งใหญ่ และระดับต่ำที่สุดของจิตวิญญาณของงานที่เป็นรูปแบบง่ายที่สุดที่เชื่อมความสัมพันธ์ของมนุษย์ก็คือ การให้รางวัลตอบแทน แต่เมื่อบุคคลไม่ได้มองเพียงว่าบริษัทเป็นเพียงผู้ให้เท่านั้น บุคคลเกิดการเรียนรู้และก้าวเข้าสู่ระดับจิตใจในขั้นสูงต่อไปที่สูงกว่าเดิม และท้ายที่สุดเกิดการค้นหาร่วมกันระหว่างบุคคลและองค์กรเกิดการเชื่อมสัมพันธ์กันกับผู้อื่นได้

นอกจากนี้ Burack (1999) อธิบายแนวคิดของจิตวิญญาณในงานที่เกิดในหน่วยงาน โดยอธิบายว่า 1) เป็นความก้าวหน้าทางจิตวิญญาณของประสบการณ์ของมนุษย์ ความมั่งคั่งทางด้านจิตใจ การแก้ปัญหา การเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง 2) เป็นความก้าวหน้าทางจิตวิญญาณ โดยการพิจารณาถึงความพึงพอใจของบุคคลที่มีความต้องการความก้าวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปหรือต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นเป้าหมายสูงสุดของชีวิต และ 3) จิตวิญญาณในหน่วยงานเป็นสิ่งที่สื่อสารได้และส่งเสริมได้โดยนำผ่านทางวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อกลายเป็นค่านิยม ความเชื่อ แนวทางปฏิบัติ และยึดถือกันในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคคลหรือพนักงานได้บรรลุถึงเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับ Burack (1999 : 284 อ้างถึงใน Krishnakumar และ Neck (2002) ที่กล่าวถึงจิตวิญญาณกับงานว่าจิตวิญญาณก็เปรียบเสมือนกับความต้องการขั้นสูงสุดของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ดังนั้นการส่งเสริมให้เกิดจิต

วิญญานในหน่วยงานจะนำไปสู่ความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ถึงความสมบูรณ์ในด้านความสำเร็จของชีวิต และเพิ่มขวัญที่ดี

จิตวิญญานในงานมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกับความยึดมั่นผูกพันในองค์การ เช่น Buchanan II (1974: 533) ได้กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความรู้สึกผูกพันอยู่กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความผูกพันอยู่กับบทบาทของตนที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและค่านิยมนั้น แนวคิดของ Porter และคณะ (1974 อ้างถึงใน ชูติมา สุวรรณประทีป, 2543) พิจารณาถึงความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ 3 ด้าน คือ การเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ส่วนภรณ์ มหามนต์ (2529: 94) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ความยึดมั่นผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์การ และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก แต่แนวคิดจิตวิญญานในงาน ตามความหมายของนักวิชาการหลายท่านพบว่า มีลักษณะเด่นในเรื่องของการอธิบายให้เห็นความสำคัญของจิตใจของบุคคล พิจารณาเป็นลักษณะขององค์รวมและยังอธิบายถึงความสำคัญในการดำรงชีวิตอยู่คู่กับการทำงานที่มีเป้าหมาย เพื่อทำให้เกิดสิ่งที่ดี ๆ ต่อองค์การ จึงเป็นแนวคิดใหม่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำมาศึกษาครั้งนี้

5.3. แนวคิดจิตวิญญานในงานตามแนวคิดของ Ashmos และ Duchon (2000)

Ashmos และ Duchon (2000) อธิบายความสำคัญของจิตวิญญานกับงานโดยอธิบายว่าไม่ใช่เพียงแต่เข้าใจถึงจิตส่วนลึกภายในตนเพียงอย่างเดียว หรือเพียงแคหาความหมายของงานที่ทำเท่านั้น แต่ยังคงมีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงถึงบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์การนั้นหรือในหน่วยงานซึ่งเป็นเรื่องการรับรู้ถึงสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานนั้น ซึ่งจากการศึกษาตามแนวคิดพบว่า จิตวิญญานสามารถวิเคราะห์ได้ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มงาน และระดับองค์การ แต่ที่สำคัญที่ได้ อธิบายไว้จะมุ่งเน้นในปัจจัยการเกิดจิตวิญญานในงานตามการรับรู้ของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากระดับกลุ่มงานหรือระดับองค์การวัดได้ยากเนื่องจากการรับรู้ระดับกลุ่มงานและระดับองค์การมีความสัมพันธ์ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นหลัก การศึกษาของ Ashmos และ Duchon จึงมุ่ง อธิบายในเรื่องจิตวิญญานในงานตามระดับของบุคคลเป็นสำคัญ คือจิตวิญญานในงาน ที่สำคัญมองที่การรับรู้ของบุคคลที่มองทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่อยู่ในองค์การนั้นนั่นเอง ในการศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาจิตวิญญานในงานในระดับบุคคลโดยนำปัจจัยสำคัญที่กล่าวไว้ 3 ปัจจัย มาศึกษา แนวคิดนี้มุ่งที่การรับรู้ของบุคคลและศึกษาที่ระดับบุคคลว่ามีส่วนสำคัญทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การได้เพราะทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือ องค์การของตนเองซึ่งอาจจะเกิดจากประสบการณ์ของมนุษย์ และเชื่อว่าเป็นแนวคิดที่เหมาะสมใน

การนำมาใช้ในหน่วยงาน หรือในองค์กร และสรุปถึงปัจจัยสำคัญของระดับบุคคลในเรื่องจิตวิญญาณในงานโดยพิจารณาส่วนสำคัญได้ 3 ปัจจัยคือ

1. จิตส่วนลึกภายในตน คือจิตวิญญาณในงานเป็นเรื่องที่ต้องเริ่มจากการเรียนรู้ของมนุษย์ว่ามีจิตใจทั้งที่อยู่ภายนอก และอยู่ในส่วนลึกภายในตน ซึ่งความรู้สึกของมนุษย์จะเกี่ยวกับหลักพื้นฐานที่ให้ความหมายว่าจะทำอะไรที่เขาทำ และเขาเป็นใคร หรือตัวเขาต้องทำอะไรบ้าง เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับความรู้สึก และเป็นพลังอำนาจที่มาจากภายในตนซึ่งอยู่ในระดับลึก จิตใจภายในส่วนลึก เป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจว่าแรงขับภายในของมนุษย์และทำอย่างไรจะนำมาใช้ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตของมนุษย์ สอดคล้องกับ Vaill (1998 อ้างถึงใน Ashmos & Duchon, 2000) ว่าเป็นสิ่งสำคัญของการรับรู้ การค้นหาในจิตใจของมนุษย์ ในสิ่งที่ศรัทธา น่าเคารพนับถือ ซึ่งไม่ได้เกี่ยวกับทางด้านศาสนา ถ้ามนุษย์ไม่มีความสำนึกอย่างเต็มที่ของจิตใจในส่วนลึกของตนเอง เมื่อเกิดความหมัดหวัง ท้อแท้ หมัดพลัง สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือทำให้เกิดความยุ่งยาก หรือกั๊กกร่อนทำลายต่อจิตใจภายในของมนุษย์

2. ความหมายของงาน Ashmos และ Duchon (2000) อธิบายว่าจิตวิญญาณในงานเป็นการแสดงการรับรู้ของบุคคลถึงสิ่งที่มีความหมายที่ต้องการให้เกิดการยอมรับ เพื่อให้รู้ว่าการที่ทำนั้นให้ความหมาย และมีคุณค่าต่อชีวิตทั้งต่อตนเองและผู้อื่นรวมทั้งหน่วยงานของตน ซึ่ง Neal (1995 อ้างใน Ashmos & Duchon, 2000) ได้สนับสนุนว่าคนต้องการมีความรู้สึกที่ดีที่เกี่ยวกับงานที่ทำ เพราะต้องการมีชีวิตที่มีความหมาย และมีคุณค่าต่อสังคม จากการรับรู้ความหมายหรือคุณค่าของงานที่ตนเองทำ

3. ความสัมพันธ์กับหน่วยงาน Ashmos และ Duchon (2000) อธิบายถึงมนุษย์ซึ่งมีจิตวิญญาณไม่ต้องการเพียงแค่แสดงออกมาจากภายในเท่านั้น แต่ยังมีแสวงหาความหมายของงานที่ทำอยู่และควบคู่ไปกับการดำรงชีวิต สิ่งที่ต้องการคือมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่อยู่ในสังคมหรือกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่ทำงานจึงมองว่าหน่วยงานมีความหมายสำหรับตนหรือผู้ที่ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความผูกพันระหว่างหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการพัฒนาในตำแหน่งหน้าที่เพื่อความก้าวหน้า Mirvis (1997 อ้างถึงใน Ashmos & Duchon, 2000) อธิบายว่างานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต เป็นแหล่งกำเนิดของความเจริญก้าวหน้าและต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับผู้อื่น Conger (1994) ชี้ให้เห็นว่าจิตวิญญาณเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยปลุกจิตใจในเรื่องของการสัมพันธ์ภาพและเกิดประสบการณ์ ส่วน Vaill (1998) อธิบายว่าการพัฒนาจิตวิญญาณในหน่วยงานต้องประกอบด้วย กลุ่มคน สังคม ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญของการสร้างจิตวิญญาณในเกิดขึ้นในหน่วยงาน นั่นคือการรับรู้ของบุคคลหรือจิตวิญญาณในงานของบุคคลนั้น มีความสำคัญในการศึกษาถึงจิตวิญญาณที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือในองค์กร

นอกจากนี้ Ashmos & Duchon ยังได้อธิบายถึงความสำคัญของการส่งเสริมจิตวิญญาณในงาน ว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในสภาพองค์การในยุคปัจจุบัน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของงานซึ่งพนักงานเมื่อเข้าใจว่าตนเองมีความสุขทางจิตวิญญาณ และมองว่างานเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้เกิดความก้าวหน้า มีประสบการณ์จากการทำงานที่ดี มีการรับรู้จุดมุ่งหมาย ความหมายในการทำงานว่าได้มีการค้นพบอย่างไร บุคคลก็จะเกิดความผูกพันที่ดีต่องานและหน่วยงานนั้นทำให้เกิดผลที่ดีต่อองค์การ สอดคล้องกับ Neck และ Milliman (1994) ซึ่งอธิบายว่าจิตวิญญาณในหน่วยงานเป็นแนวทางในการเปลี่ยนการรับรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ จากความคิดเดิมที่ไม่ชอบในงานซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน ให้เป็นความคิดใหม่ที่สนุกกับงานในสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานนั้น เหมือนกับว่าบูรณาการให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและแสวงหาแนวทางใหม่ที่สร้างสรรค์ให้เกิดในงานและกล้าเสี่ยง พร้อมทั้งกล้าสื่อสารกับทุกคนในกลุ่มได้อย่างเปิดเผย และจริงจัง การมองด้วยจิตใจในงานจะส่งเสริมให้เกิดการยอมรับของพนักงานในการทำงาน นั่นคือมีการรับรู้จิตวิญญาณในหน่วยงาน เพราะมีความพร้อมในประสบการณ์ของจิตวิญญาณในใจของตนที่อยู่ในส่วนลึก เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานของตน สอดคล้องกับ Holland (1989), Brown และ Rosen (1992) อ้างถึงใน Neck และ Milliman (1994: 9) Krishnakumar และ Neck (2002) อธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของงานกับจิตวิญญาณ โดยนำคำเปรียบเทียบของ Albert Camus ที่กล่าวไว้ว่า “ถ้าปราศจากงาน ก็เปรียบเสมือนชีวิตดูเลวร้าย การทำงานที่ปราศจากจิตวิญญาณ ชีวิตก็เปรียบเสมือนกับขาดสิ่งสำคัญคืออากาศและต้องตายในที่สุด”

5.4. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในงานกับการสร้างสรรค์ในองค์การ

นักวิจัยหลากหลายกล่าวถึงความสำคัญและเสนอแนะให้มีการเสริมสร้างจิตวิญญาณให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างจิตวิญญาณในงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในด้านการสร้างสรรค์ ความสำเร็จ และความยึดมั่นผูกพันเกิดขึ้น (Krishnakumar และ Neck, 2002)

McKnight (1984: 142) ศึกษาและอธิบายว่าพนักงานแสดงออกถึงศักยภาพของตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นเมื่อพวกเขาเชื่อว่าตนได้รับความช่วยเหลือเพื่อบรรลุถึงความต้องการ หรือเป้าหมายที่ต้องการ นั่นคือการตั้งเป้าหมายจากการทำงานและมีความคาดหวังต่องานที่ทำในหน่วยงานหรือองค์การนั้น ซึ่งหมายถึงองค์การที่มีการสร้างจิตวิญญาณให้เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ หรือเกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

Neck และ Milliman (1994) กล่าวถึงจิตวิญญาณในหน่วยงานว่าเป็นสิ่งซึ่งส่งผลที่เป็นบวกกับความสามารถในการทำงาน ในองค์การหรือนำบุคคลซึ่งมีจิตสำนึกที่เป็นประสพการณ์ที่อยู่ในระดับลึกของตน โดยการส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการคิดริเริ่ม และสามารถที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่นรู้จักพัฒนาให้ไปสู่จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายวิสัยทัศน์องค์การ เกิดทำให้เกิดการสร้างสิ่งแปลกใหม่ได้ จิตวิญญาณเป็นการแสดงออกถึงความปรารถนาในการค้นหาความหมาย และจุดหมายในชีวิต ซึ่งมีคุณค่าต่อบุคคล และผู้อื่น และได้สรุปในตอนท้ายอีกว่า องค์การจะต้องค้นหาวิธีพัฒนาองค์การ การนำจิตวิญญาณมาใช้เป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานแก่พนักงานที่มีความคิดทางลบกับหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่นั้น เนื่องจากจากพวกเขาขาดจุดมุ่งหมายในการทำงาน หรือจิตวิญญาณของหน่วยงานนั้นนั่นเอง เป้าหมายของจิตวิญญาณคือ แบบอย่างที่จะบรรลุถึงระยะของบุคคลที่จะมีความก้าวหน้า พัฒนาตนให้มีศักยภาพสูงสุด นั่นคือทำให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ แรงจูงใจ และเกิดความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ

Dehler และ Welsh (1994) ได้คิดค้นแนวคิดจิตวิญญาณกับการบริหารงานในยุคขององค์การที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่นมีการลดขนาดองค์การ มีการปรับระบบ แนวทางการบริหารสมัยใหม่ที่มีลักษณะองค์การที่ลดลำดับชั้นการบังคับบัญชา และให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกของบุคคลที่ทำงานซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจ เจตคติที่ดีต่องาน จิตวิญญาณซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้ ความรู้สึกเป็นสิ่งที่ล้ำค่า เป็นอารมณ์ที่ละเอียดอ่อน มีคุณค่าเป็นบวกที่เสนอแนะแนวความคิดเชื่อมโยง เกิดความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของมนุษย์ จิตวิญญาณในงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องสร้างหรือเติมให้สมบูรณ์ในการนำมาบริหารในองค์การในยุคของการเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อองค์การ

Laabs (1995) อธิบายว่าจิตวิญญาณในการทำงานไม่เกี่ยวกับศาสนา หากแต่เป็นการรับรู้ว่าจิตวิญญาณที่มีทั้งหมดของบุคคล มาจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในตัวบุคคลที่อยู่ภายในส่วนลึกตน ของระดับความจริง และมีอำนาจในการเป็นแรงขับเคลื่อนบุคคล เป็นแนวคิดของความสมดุลย์ ความไว้วางใจ การสื่อสารคุณค่า วิสัยทัศน์ Paul (อ้างใน Laab, 1995) ซึ่งมีตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในวอชิงตัน ซึ่งสนใจในเรื่องของแนวคิดจิตวิญญาณของหน่วยงานและกล่าวถึงการพัฒนาจิตวิญญาณ ว่าเป็นพื้นฐานที่มีคุณค่า ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคคลที่มีภาระหน้าที่ที่ร่วมกันสร้างสรรค์งาน สรุปได้ว่าจิตวิญญาณในการทำงานมีแนวคิดในเรื่องคุณค่า 4 ประการคือ (1) คุณค่าเป็นส่วนประกอบสำคัญของพฤติกรรม

ที่สามารถแยก วัดได้ (2) อธิบายได้ (3) คุณค่าสามารถพัฒนาได้เป็นระยะ และ (4) คุณค่าสามารถเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

Barrett (1997) กล่าวว่ามิติทางจิตวิญญาณ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนคุณค่าในหน่วยงานโดยคาดหวังว่าจะเปลี่ยนความกลัวเป็นความร่วมมือ เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งต้องออกมาจากระดับลึกภายในของบุคคล เมื่อมีการนำจิตวิญญาณเข้ามาในหน่วยงานจะเกิดความสามารถของการทำงาน เกิดคุณค่าใหม่ ส่งเสริมการร่วมมือกันทำงาน พนักงานจะรับรู้ว่ามีสิ่งแวดล้อมที่เป็นอิสระนั่นคือทำให้พวกเขามีความคิดริเริ่มหรือคิดสร้างสรรค์ เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และกล่าวถึงแนวโน้มจิตวิญญาณในหน่วยงานว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายเพื่อความร่วมมือในการสร้าง บำรุงรักษาส่งเสริมสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนในสิ่งแวดล้อมมีความคิดสร้างสรรค์ และเพื่อเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น และเพื่อให้บุคคลได้มีความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ในการทำงานของพวกเขา

Freshman (1999) ให้ความหมายว่าจิตวิญญาณในหน่วยงานเป็นความสำคัญทางลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งมองได้หลายอย่างถึงลักษณะของจิตวิญญาณว่าอาจเป็นธรรมชาติและตรรกะ จิตวิญญาณแม้เป็นเรื่องความรู้สึก ที่นำไปสู่สัญชาตญาณ การหยั่งรู้ ซึ่งสัญชาตญาณหรือการหยั่งรู้ก็เป็นตัวพาไปสู่การเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้

Turner (1999 อ้างถึงใน Krishnakumar และ Neck, 2002) ให้เหตุผลว่า การส่งเสริมเพิ่มคุณค่าทางจิตวิญญาณให้เกิดขึ้นในงานเป็นสิ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความสุข และมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

Guillory (2001 อ้างถึงใน Krishnakumar และ Neck, 2002) ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ว่าจิตวิญญาณนำไปสู่การเพิ่มการรับรู้สัญชาตญาณ และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเมื่อสร้างหรือทำให้เกิดในหน่วยงานก็ย่อมส่งผลที่ดีคือทำให้เกิดการสร้างสรรคขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การนั้น

Miller (2001) กล่าวถึงลักษณะทางจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับงานว่าจิตวิญญาณก่อให้เกิดแรงขับ ในด้านความรัก ปราศจากความกลัว ความเห็นแก่ตัว ความรักเป็นพื้นฐานสำหรับทุกสิ่ง บุคคลที่มีจิตวิญญาณจะทำงานของเขาอย่างดีที่สุด จิตวิญญาณเป็นส่วนประกอบสำคัญใน

เรื่องของความไว้วางใจ การสร้างสรรค์ ความยึดมั่นผูกพัน พฤติกรรมทางจริยธรรม และการเพิ่มผลผลิต

Ketch และ Strawser (2001 อ้างถึงใน Krishnakumar และ Neck, 2002) ศึกษาและอธิบายเกี่ยวกับผลของจิตวิญญาณที่ทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นประโยชน์เพราะเป็นการแสวงหาหรือค้นหาจากสิ่งซึ่งเป็นอยู่ตามธรรมชาติในเรื่องของความผูกพันของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร เมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์กรก็ต้องการที่จะช่วยองค์กรในการบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร จิตวิญญาณในงาน และการสร้างสรรค์ในองค์กร

จากการทบทวนการศึกษาที่ผ่านมายังไม่พบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร จิตวิญญาณในงาน และการสร้างสรรค์ในองค์กร โดยตรงทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนั้นจึงเสนอผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงดังนี้

Phelan (2001) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาด้านความสามารถในการสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นในงานซึ่งเป็นผลมาจากความคิดสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นในตัวเอง และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งพบว่าผลการศึกษาที่สนับสนุนความสามารถในการสร้างสรรค์ได้แก่ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีการสร้างสรรค์ ลักษณะการได้รับสิทธิพิเศษที่เกิดความคิดสร้างสรรค์ ลักษณะของผู้นำที่สร้างสรรค์ และผลของการใช้ความคิดสร้างสรรค์

Ramus และ Steger (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและลักษณะของกฎระเบียบขององค์กรกับความเต็มใจและความสามารถในการริเริ่มของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งของยุโรปพฤติกรรมสนับสนุนเช่นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร การยอมรับและการให้รางวัล ซึ่งพบว่าการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรต่าง ๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการริเริ่มของพนักงานซึ่งจากการศึกษานี้ Ramus และ Steger ให้เหตุผลว่าอาจเป็นเพราะว่าการให้ข้อมูลของผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอหรือผู้บังคับบัญชาอาจไม่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่พนักงานต้องการรับรู้เช่นข่าวใหม่เกี่ยวกับความก้าวหน้าของบริษัท หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่พนักงานต้องการรู้หรือมีความเกี่ยวข้องในข้อมูล

Thacker (1997) ศึกษาลักษณะของผู้นำที่มีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นในทีมการปฏิบัติงานพบว่าลักษณะการสื่อสารแบบสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดการสร้างสรรค์ได้มากกว่าการใช้วิธีการควบคุมบังคับ

Amabile (1996 อ้างถึงใน DuBrin, 2000: 145-146) ศึกษาลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการสร้างสรรค์ซึ่งได้ศึกษาในบริษัทที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยแห่งหนึ่งพบว่าปัจจัย 5 อย่างที่ทำให้มีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์ของบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เช่น 1) การมีข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย การสนับสนุนให้เกิดความคิดใหม่ 2) ความมีอิสระในการทำงาน 3) มีแหล่งทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอ เช่นมีข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ 4) แรงกดดันซึ่งประกอบด้วยทั้งทางบวกและทางลบที่ทำให้พนักงานรู้สึกท้าทายในการที่จะทำงาน และ 5) การขัดขวางจากองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Andrew และ Farris (1967, อ้างถึงใน Shalley, Gilson และ Blum, 2000) ที่ศึกษาพบว่ากรรมการสร้างสรรค์ของนักวิทยาศาสตร์พบได้สูงเมื่อในองค์การของเขาได้ให้การสนับสนุนและผู้บริหารเห็นความสำคัญของพวกเขา และ Kimberly (1981, อ้างถึงใน Shalley, Gilson และ Blum, 2000) ที่พบว่าโครงสร้างองค์การที่มีกฎระเบียบที่เข้มงวดมาก วิธีการทำงานที่มีการควบคุม ทำให้ขาดการสร้างสรรค์ในการทำงาน

Spreitzer และคณะ (1995 อ้างถึงใน Ramus และ Steger, 2000) ซึ่งเป็นนักวิจัยทางด้านพฤติกรรมองค์การและศึกษาพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในองค์การกับความสามารถในการริเริ่มของพนักงานพบว่าพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในองค์การที่สำคัญ เช่นผู้บังคับบัญชาที่มีการสื่อสารแบบเปิดเผย มีเป้าหมายการทำงานชัดเจน มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับในผลการปฏิบัติงาน จะมีผลต่อความสามารถในการริเริ่มของพนักงาน

Whaley (1993) ศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานในด้านปัจจัยที่ส่งเสริมหรือทำให้เกิดการยับยั้งการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งแวดล้อมการทำงานของพวกเขาในมหาวิทยาลัย แลนด์แกรนด์ รัฐโอไฮโอ ผลการศึกษาพบว่าในผู้บริหาร การสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการ การจัดสรรให้เกิดการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ส่วนในพนักงานสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการสร้างสรรค์ก็คือความเป็นอิสระในการปฏิบัติ

งาน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร และปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการชะงักหรือยับยั้งการเกิดการสร้าง
สรรค์ทั้งการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานคือการขาดแหล่งสนับสนุน ทรัพยากรที่เหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้านองค์ประกอบของแนวคิดบรรยากาศการ
สื่อสารพบว่าได้เน้นความสำคัญของลักษณะของการสื่อสารแบบสองทางซึ่งสอดคล้องกับ Cooper
(1992: 739-771 อ้างถึงในกุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2536) ที่กล่าวว่าการสื่อสารแบบสองทางมี
ประโยชน์ต่องานทุกสถานการณ์โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุ
คคลหลายฝ่ายและเป็นปัญหาที่ต้องการความเข้าใจดีระหว่างกัน ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงาน
ที่ดีที่สุด Abbey และคณะ (อ้างถึงใน Ramus และ Steger, 2000) อธิบายว่าผู้บังคับบัญชาที่ให้ข้อ
มูลในด้านเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจนกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์ขึ้นได้
ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาโดยนำแนวคิดบรรยากาศการสื่อสารของ Pace และ Faules (1979 อ้างถึง
ใน Pace & Faules, 1993) มาใช้ในงานวิจัยนี้เพราะเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่เกิด
จากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาซึ่งมีผลต่อผลประโยชน์ หรือผลผลิต
ขององค์การ ที่สำคัญแนวคิดนี้เหมาะสมครอบคลุม และจะมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์ใน
องค์การ และจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องจิตวิญญาณในงานสรุปได้ว่า การส่งเสริมจิต
วิญญาณให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยพิจารณาในระดับบุคคลคือทำให้บุคคลเกิดจิตวิญญาณใน
งาน มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะจะเกิดประโยชน์คือสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ ความซื่อ
สัตย์ ความไว้วางใจ การบรรลุผลสำเร็จของบุคคล ความยึดมั่นผูกพัน และจะนำมาซึ่งความ
สามารถในการปฏิบัติงานหรือเกิดประสิทธิผลขององค์การ จึงเป็นสิ่งที่ควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นใน
ยุคที่มีการปรับเปลี่ยนองค์การ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะใช้แนวคิดจิตวิญญาณในงานของ Ashmos และ
Duchon (2000) มาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาเพราะว่าอธิบายได้ครอบคลุม และชัดเจนโดย
พิจารณาทั้งการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และต่อองค์การ โดย
ศึกษาจากแนวคิดของ Ashmos และ Duchon (2000) ที่สรุปว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนได้
แก่จิตส่วนลึกภายในตน ความหมายของงาน และความสัมพันธ์ต่อหน่วยงานซึ่งจะวัดได้จากระดับ
ของบุคคลและการศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาถึงจิตวิญญาณในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
ที่ปฏิบัติงานในองค์การพยาบาล เพราะองค์การพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการให้บริการ
พยาบาลซึ่งมุ่งเน้นที่คุณภาพทางการพยาบาล ดังนั้นการทำงานที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานมีจิต
วิญญาณในงานที่ดีคือมีการมองงานแบบองค์รวม โดยมีจิตสำนึกที่อยู่ภายในส่วนลึก ที่เห็นความ
สำคัญในการทำงานของบุคคลและเห็นความสำคัญของกลุ่มหรือองค์การ เพราะบุคคลต้องมีความ
สัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ เมื่อเกิดจิตวิญญาณในงานที่ดี จะทำให้

บุคคลากรในองค์การพยาบาลมีการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การของตน ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดีต่อไป

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพิจารณาทั้งระบบคือทั้งบุคคล กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์การและการสร้างสรรค์ในองค์การเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่าง และผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่าน่า จะมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลก็คือบรรยากาศการสื่อสาร และจิตวิญญาณในงานของบุคคล ผู้วิจัยจึงได้สร้างกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยดังนี้ (ภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

