



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 หัวข้อ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
 - 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
 - 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
 - 2.2 การวัดความพึงพอใจในงาน
3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล
 - 3.1 อายุ
 - 3.2 ประสบการณ์
 - 3.3 วุฒิทางการศึกษา
 - 3.4 บรรยากาศขององค์กร
 - 3.5 การดูแลในวิชาชีพ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน

Strauss and Sayless (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่

ทำ เมื่องานนั้นนำผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจและสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Muchinsky (1983) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก เกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ กล่าวคือ เป็นระดับของความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดีที่คนได้รับจากงาน

McCormick and Ilgen (1985) ได้ให้ความเห็นว่า โดยทั่วไปแล้ว ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับอาการที่คนเรามีความสุขกับงานที่ทำอย่างไร เป็นระดับของความต้องการที่สำคัญที่คนเรามีต่อสุขภาพ ความปลอดภัย ความเจริญก้าวหน้า ความสัมพันธ์ การยอมรับนับถือ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากงาน

Crolley (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับอาการที่คนเรามีความรู้ต่องานของเขาอย่างไร เป็นสิ่งที่ประกอบด้วยทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบ ซึ่งคนมีต่องานของคน ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความรู้และความชำนาญพิเศษของเขาได้มากเท่าไร เขายิ่งมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น

Newstrom and Davis (1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้จากงาน ระดับของความพึงพอใจนี้มีลักษณะ 2 อย่าง กล่าวคือ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา (บางครั้งเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วด้วย)

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางคำชมเชยและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด

งานขององค์การจะประสบความสำเร็จได้ นอกเหนือจากการที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้อรรถประโยชน์ของตนและมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำด้วย ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์การจะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก Lawler และ Porter (Organ, 1983) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในงานดูเหมือนจะเป็นจุดเน้นที่สำคัญสำหรับองค์การ หรือหน่วยงานที่ปรารถนาจะลดการขาดงาน และการเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานลงจากทัศนคติเกี่ยวกับการจูงใจที่เรียกว่า A Path-Goal Theory of Motivation เชื่อว่า คนจะยอมรับการจูงใจให้ทำสิ่งซึ่งเขา

รู้สึกว่าเป็นเป้าหมายสูงที่จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่สูงค่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานพูดว่า "เขาพอใจในงานที่ทำ" นั้นหมายความว่า ความต้องการของเขา ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว อันเนื่องมาจากงานที่เขาทำ ทฤษฎีนี้ช่วยคาดคะเนได้ว่า ความพอใจสูงจะทำให้การขาดงานและการจะ เปลี่ยนงานลดน้อยลง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีความพอใจจะยอมรับการจูงใจให้ทำงาน ซึ่งเป็นงานที่ความต้องการอันสำคัญของเขาได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจ

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือกันมานานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสาเหตุที่ทำให้คนปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามมีเหตุผลทางทฤษฎีมากมายนักที่จะสนับสนุนความเชื่อดังกล่าวนี้ Vroom (Organ, 1983) ได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจที่เรียกว่า A Path-Goal Theory of Motivation ซึ่งทำให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่ได้รับผลกระทบมาจากจำนวนหรือปริมาณของผลตอบแทน ที่คนได้รับจากงานของเขา และระดับของการปฏิบัติงานได้รับผลกระทบมาจากหลักเกณฑ์ของการได้มา ซึ่งผลตอบแทน บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานจนถึงระดับที่เห็นว่างานนั้นสามารถตอบสนองสิ่งที่เขาปรารถนาได้ และบุคคลจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตราบเท่าที่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น นำไปสู่การบรรลุถึงสิ่งที่เขาปรารถนา

1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

มีการศึกษาไว้มากมายถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ จากการศึกษาของ Vroom(1964) พบว่า มีหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมี 6 ด้าน ได้แก่

1. การนิเทศงาน (Supervisor)
2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (Work Group)
3. ลักษณะงาน (Job Content)
4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary or Wages)
5. โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotional Opportunities)
6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of Work)

ซึ่งพอจะอธิบายได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การนิเทศงาน (Supervision)

จากการศึกษาขององค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่พบว่า การบังคับ

บัญชา หรือการนิเทศงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อทัศนคติต่องานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น จากการศึกษาของ Putnam (Vroom, 1964) ได้อภิปรายผลของการศึกษาฮาร์ทอร์น ซึ่งศึกษากับคนงานบริษัทเวสเทิร์น อิเล็กทริก พบว่าการบังคับบัญชาหรือนิเทศงาน เป็นตัวกำหนดทัศนคติต่องานและประสิทธิภาพของงาน สำคัญที่สุดมากกว่าปัจจัยอื่นๆ Herzberg, Mausner, Peterson และ Capwell (in Vroom, 1964) ได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษา 15 ครั้ง ซึ่งสอบถามถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน และผลการศึกษาพบว่าการนิเทศงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน การจัดการ สภาพแวดล้อมของงาน โอกาสก้าวหน้า และค่าจ้าง และสำหรับการนิเทศงานนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับที่ 4

2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (Work Group)

การมีผู้ร่วมงานที่เป็นมิตรและให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของสกาล วรณพงษ์ (2535) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน และพบว่าปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งใกล้เคียงกับ ที่ Savery (1989) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล และพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นได้รับการจัดเป็นอันดับ 4 จาก 12 อันดับ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล และ สุภัฏญา แสงมุกข์ (2529) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่าเป็นไปในทิศทางบวก และการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน การติดต่อกับสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่งสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 46.25

กลุ่มผู้ร่วมงาน เปรียบได้กับการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลและการมีปฏิสัมพันธ์ในระหว่างการทำงานก็คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม กลุ่มนี้จะเป็นที่ดึงดูดก็คือ เมื่อการเป็นสมาชิกกลุ่มนั้น นำไปสู่การได้รับผลตอบแทนที่มีความดึงดูดทางบวกเช่นกัน การมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มมีความดึงดูดมาก และถ้าบุคคลมีโอกาสนี้ที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงานมาก เขาก็จะมีความพึงพอใจในงานมากตามไปด้วย

นอกจากนี้ ถ้าสมาชิกของกลุ่มมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกันให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย แต่ถ้าหากสมาชิกของกลุ่มมีความขัดแย้งกันหรือวัตถุประสงค์หรือมีสัมพันธภาพที่ในดี หรือไม่มี การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานได้

3. ลักษณะงาน (Job Content)

การที่บุคคลจะเลือกงานหรืออาชีพของคน ขึ้นอยู่กับการที่เขาให้ความสนใจส่วนบุคคลของ เขาอยู่ในระดับใด และเขาจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน หรือรายละเอียดของงาน รวมทั้งผลที่จะได้รับจากงานซึ่งตรงกับความต้องการของเขามากที่สุด ส่วนที่เป็นลักษณะสำคัญของงานก็คือ งานนั้นต้องทำให้เกิดความก้าวหน้า ทำให้ประสบความสำเร็จได้รับการยกย่องมี โอกาสรับผิดชอบงานและตัวของงานเอง งานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจควรจะเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีความหลากหลาย ใช้ความรับผิดชอบสูง มีอิสระที่จะตัดสินใจ มีการประเมินผลงานให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ ซึ่งผลการศึกษาของ Savery (1989) พบว่า ปัจจัยความน่าสนใจ และความท้าทายของงานกับความรู้สึกระบบความสำเร็จ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด จากการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 12 อันดับ นอกจากนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติมีโอกาสใช้ความสามารถทักษะ ความชำนาญที่เขาได้อยู่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และได้รับความสำเร็จจากการทำงาน เขาจะยิ่งทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในงาน (Vroom, 1964)

ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่มีความซ้ำซากมีขั้นตอนในการทำงานเพียงขั้นตอนเดียว หรืองานที่ผู้ปฏิบัติไม่มีอิสระในการทำงาน ต้องถูกควบคุมจากผู้บริหารที่วางแผนไว้ตายตัว เคร่งครัด และคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเป็นตัวของตัวเองและไม่สามารถดำเนินงานตามความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจในงานได้

4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary or Wages)

นักเศรษฐศาสตร์และผู้บริหารชั้นสูงส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญของค่าจ้างงานในการกำหนดความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานและความเป็นไปได้ที่เขาจะคงทำงานอยู่ต่อไป จากการศึกษาข้อสนับสนุนค่าจ้างนี้ จึงทำให้ผู้สนใจทำการศึกษากันมาก เมื่อให้คนงานจัดอันดับองค์ประกอบของงานซึ่งมีความสำคัญต่อพวกเขา มักพบว่า เงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มว่ามีความสำคัญน้อยกว่าความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้า และเป้าหมายการบริหารงาน แต่มีความสำคัญมากกว่าลักษณะงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมของงาน และผลประโยชน์อื่น ๆ (Herzberg, Mausner, Peterson and Capwell, 1957, quoted in Vroom, 1964)

เนื่องจากรายได้ คือเงินซึ่งได้รับเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน เป็นสิ่งที่มีมนุษย์สามารถนำแลกเปลี่ยนกับสิ่งอื่นที่มีความจำเป็นหลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า รวมทั้งช่วยให้มีความสุขสบายและเพลิดเพลินกับกิจกรรมที่ชื่นชอบ ยิ่งไปกว่านั้น เงินรายได้สูงยังทำให้เห็นว่าเป็นที่ยกย่อง และ

ประสบกับความสำเร็จในงาน ความสำคัญของเงินจึงมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล สาเหตุแห่งความมุ่งหวังอาจจางหายได้มาได้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่ได้รับเท่านั้น แต่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของแต่ละคนที่แตกต่างกัน เช่น ระดับของการปรับเงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น โดยเขาจะคำนึงถึงสิ่งที่เขาลงทุนให้กับงานและสิ่งตอบแทนที่ได้รับและนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น และประเมินความแตกต่าง หรือความคล้ายคลึงในรูปของการสัมพันธ์กับมิติที่เชื่อว่าเป็นพื้นฐานของรายได้ เช่น ความชำนาญในงาน ความอาวุโส และการศึกษา เป็นต้น

5. โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotional Opportunities)

องค์ประกอบนี้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้ศึกษาส่วนใหญ่พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (คำเนิง นกแก้ว, 2534; สกล วรรณพงษ์, 2535; เบสสงศรี อิงคินันท์, 2525) โดยทั่วไปนั้น บุคคลนั้นจำเป็นต้องมีความต้องการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เหมือนกันหมดทุกคน เพราะผลลัพธ์ที่เกิดจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ มีความดึงดูดแตกต่างกันจากคนหนึ่ง ไปยังอีกคนหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งและลักษณะงานของตำแหน่งใหม่ ผลลัพธ์จากการได้รับการเลื่อนตำแหน่งได้แก่ การเพิ่มความรับผิดชอบ บางครั้งอาจได้รับรายได้ลดลง อีกทั้งยังต้องประสบปัญหามากขึ้นจากการมีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาที่อยู่ระดับสูงกว่า หรือกับผู้ที่อยู่ระดับต่ำกว่า

Vroom เสนอว่า ถ้าบุคคลมองเห็นผลของการได้รับการเลื่อนตำแหน่งมีค่า หรือความดึงดูดในทิศทางบวก ประกอบกับมีความเชื่อว่างานทำให้เขามีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้การได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะมีความดึงดูดมากถ้าหากบุคคลนั้นคาดหวังว่าจะได้รับมาก่อน และสำหรับผู้ที่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เขาจะเกิดความคับข้องใจน้อยกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับแล้วไม่ได้รับ ด้วยเหตุนี้ ผลที่คิดตามมาสามารถทำนายได้ว่า การที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามต้องการ จะทำให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น สำหรับผู้ที่ไม่คาดหวังมากกว่าผู้ที่คาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Vroom, 1964)

6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of Work)

ชั่วโมงการทำงาน เป็นสิ่งแวดล้อมที่ใหม่เกี่ยวข้องกับงานแต่ก็มีความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีการแบ่ง เป็นกะหรือช่วงเวลา การทำงานของบุคคลนั้นเพียงแต่จะเกี่ยวข้องกับการใช้เวลาการทำงานอย่างไร แต่ยังคงครอบคลุมไปถึงความสามารถที่จะใช้เวลาว่างที่เหลือจาก เวลางานกับกิจกรรมที่เขาพึงพอใจ งานของบุคคลมีผลต่อสิ่งแวดล้อมของเขาเพราะนอก เวลางานอาจต้องมีการพบปะกับเพื่อนฝูง หรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัว ดังนั้น ช่วงเวลาของการทำงาน การใช้เวลาว่างและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ธรรม เช่นเดียวกับผู้อื่นในองค์กร

3. โอกาสในการส่งเสริมหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion opportunity) คือ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามสายบังคับบัญชา

4. ผู้บังคับหรือผู้บังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาว่าจะให้ความช่วยเหลือในวิธีทำงานและให้การสนับสนุนส่งเสริม

5. ผู้ร่วมงาน (Co-workers) เป็นระดับของความเป็นเพื่อนของผู้ร่วมงานซึ่งช่วยสนับสนุนช่วยเหลือในวิธีการทำงานและสนับสนุนทางสังคม

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน

มีผู้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานในลักษณะต่างของการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก มีแนวคิดที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดในสมัยเดิมที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าของสังฆพันธ์ โดยเฉพาะจากการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตกระทำได้โดยการเพิ่มหรือส่งเสริมให้คนงานมีขวัญ กำลังใจ และมีแรงจูงใจในการที่จะทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คนงานที่มีความสุขจะเป็นคนงานที่ทำงานได้ดีขึ้น (Dessler, n.d.)

1.2 การปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน แนวคิดนี้เชื่อว่า การปฏิบัติงานจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนและความพึงพอใจในงาน การที่คนงานหรือผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนภายในหรือภายนอก ตลอดจนรู้ว่ามีความเป็นธรรมในผลตอบแทนนั้นทำให้เกิดการปฏิบัติงานและตัวผลตอบแทนเองจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ (Porter and Lawler, 1967 อ้างถึงใน Dessler, n.d.)

ผลตอบแทนภายใน หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะได้รับจากผลการปฏิบัติงานของตน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ผลตอบแทนนี้จะตอบสนองความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการจะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) และมีผลโดยตรงอย่างมากต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนภายนอกหมายถึง ผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานแค่

ละคนจะได้รับจากหน่วยงาน หรือองค์การตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพและความมั่นคง ซึ่งสามารถสนองความต้องการระดับต่ำของแต่ละบุคคลได้ แต่จะมีผลโดยตรงค่อนข้างต่ำต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในงานกับการไปทำงานและการขาดงาน

เป็นที่เข้าใจกันว่า ผู้ปฏิบัติงานที่นำเสนองานที่คนทำมักจะมีแนวโน้มไปทำงานหรือขาดงานอยู่บ่อยๆ Feldman (1983) กล่าวว่า "ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการไปทำงานมาก หน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูงการไปทำงานก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย" และที่หน่วยงานใดผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานต่ำการไปทำงานจะลดน้อยลง"

3. ความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนแปลง

เช่นเดียวกับการขาดงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พึงพอใจในงานที่ทำย่อมมีแนวโน้มไปเสียมากกว่าผู้ปฏิบัติงานจะลาออกจากงานที่ทำหรือคิดจะเปลี่ยนงาน หน่วยงานใดมีระดับของความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานต่ำที่สุด จะมีอัตราการลาออกหรือการเปลี่ยนงานสูงมากที่สุดด้วย Mobley, Horner and Hollingsworth (Muchinsky, 1983) แม้ว่าความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวกำหนดการลาออกของผู้ปฏิบัติงาน แต่สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาด้วย Muchinsky และ Morrow (Muchinsky, 1983) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าในช่วงเวลาที่สภาพเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์ดี หากมีสภาพการว่างงานสูงเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะอดทนต่อความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานมากกว่าจะลาออกจากงาน แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Feldman (1983) ที่เห็นว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการลาออก เช่น ถ้าตลาดแรงงานมีจำกัด หรือผู้ปฏิบัติงานไม่มีทางเลือกมากนักในการหางานอื่นทำ อันเนื่องมาจากสภาพภูมิศาสตร์ ความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมจะทำให้เป็นไปไม่ได้ที่ผู้ปฏิบัติงานจะคิดจะลาออกมากกว่าจะยินยอมรับความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน นอกจากนั้นข้อเสนอของ Vroom (1964) ช่วยสนับสนุนว่า ในกรณีที่บุคคลมีทางเลือกในงานใหม่ที่เขาคิดว่าดีกว่างานในปัจจุบันมีแนวโน้มว่าผู้ปฏิบัติงานจะลาออกจากงานมากขึ้น แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการเลือกค่า แม้จะไม่มี ความพึงพอใจในงาน เขายังคงต้องทำงานต่อไป ซึ่งส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในหน้าที่การงาน จนเกิดพฤติกรรมการขาดงาน ลางาน การมาทำงานสาย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ได้อธิบายมาข้างต้นนี้ พอจะสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกหรือทัศนคติที่คนมีต่องาน ซึ่งความรู้สึกหรือ

ทัศนคติดังกล่าว อาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้เสมอ

2. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การในลักษณะต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งในแง่ที่ความพึงพอใจในงานส่งผลให้คนปฏิบัติงานและในแง่ที่การปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการสร้างเสริมความพึงพอใจในงานของคน ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังกล่าว ควรจะต้องดำเนินควบคู่กันไป ประการสำคัญคือ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจ และตระหนักถึงความสัมพันธ์นี้ และพยายามหาวิธีการทั้งในด้านที่จะจูงใจหรือผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และการขาดงาน กล่าวคือ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง โอกาสที่จะไม่ไปทำงานหรือขาดงานย่อมมีน้อย ซึ่งในกรณีเช่นนี้จำเป็นต้องมีการนำระบบผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือนหากไม่มีการขาดงาน อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการขาดงานด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงกดดันต่อการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การเจ็บป่วย ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ปัญหาในการคมนาคม เป็นต้น

2.3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการออกจากงาน หมายถึงความไม่พึงพอใจในงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนงาน แต่ทั้งนี้จะต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบด้วย เช่น โอกาสในการได้งานใหม่ที่ดีกว่า เงินเดือนที่สูงกว่าของงานใหม่ เป็นต้น หากมีข้อที่จำกัด ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว อัตราการว่างงานที่สูงมากในขณะนั้น สภาพเศรษฐกิจที่ไม่ดี คนเรามักจะยินยอมอดทนต่อความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าการเลือกลาออกจากงาน

2. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

งานพยาบาลเป็นงานที่ประสบปัญหาต่างวามากมาย จากลักษณะงานที่จะต้องอาศัยความอดทน อยู่เสมอ ซึ่งในที่สุดเมื่อความพึงพอใจในงานลดลง ประสิทธิภาพการทำงานต่ำลง ก็จะทำให้พยาบาลไม่มีความภาคภูมิใจในงาน จึงมีโอกาสนำเสนอย้าย เปลี่ยนงาน จนถึงลาออกจากงานได้

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เข้าออกงานของพยาบาลพบว่าพยาบาลส่วนหนึ่งที่ลาออกจากงานก็ เนื่องมาจากความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับแรก (Wandel, 1980; White

1980; Neumann, 1973, อ้างใน Wolf, 1981) และสาเหตุที่มีการเข้าออกงานสูง มีความเกี่ยวข้องกับ (Wolf, 1981)

1. ผู้ปฏิบัติงานเอง มีความคาดหวังในผลงานสูง
2. สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบที่หนักเกินไป
3. ผู้บริหารงาน และการประสานงาน
4. ระบบการบริหารงาน

เมื่อมีความไม่พึงพอใจในสิ่งเหล่านี้ก็จะลาออกจากงาน เพื่อแสวงหางานใหม่ เพราะอาชีพพยาบาลมีโอกาสที่จะเลือกทำงานใหม่ได้ง่าย และมักพบว่าผู้ที่เริ่มทำงาน 6 เดือนแรก จะเป็นกลุ่มที่มีอัตราการลาออกจากงานสูง (McClosky, 1974 อ้างใน สมสุข ทิลลสุลชัย 2534)

จากการศึกษารูปแบบการเข้าออกงานของพยาบาล ตามรูปแบบความคาดหวังของ Vroom ซึ่งทำนายการเข้าออกงาน (Seybolt, Pavett และ Wallker, 1978) ซึ่งกล่าวว่า ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อว่าผลงานจะนำไปสู่การได้รับรางวัลที่เหมาะสมกับผลงาน ถ้าจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลต่อการเข้าออกงาน โดยที่มีปัจจัยต่อการเข้าออกงาน ดังนี้คือ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงานจะส่งผลร่วมต่อการเข้าออกงาน โดยที่บุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่า อายุน้อยกว่าและอายุการทำงานน้อยกว่าจะมีแนวโน้มที่จะย้ายงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่า อายุมากกว่า และอายุการทำงานมากกว่า

งานพยาบาล เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ประสบกับปัญหาผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พึงพอใจในงานมากจึงมีผู้สนใจทำการศึกษาดังองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาล เนื่องจากงานพยาบาลมีลักษณะที่แตกต่างจากงานในอาชีพอื่น ๆ จึงมีองค์ประกอบบางอย่างที่ทำให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างจากบุคคลในอาชีพอื่น ๆ จากการศึกษาภายในประเทศ เช่น ชอง จารุวรรณ เสภาวรรณ (2517) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร 21 แห่ง จำนวน 340 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน สักดิ์ศรีของวิชาชีพ และโอกาสก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขียวลักษณ์ เลหาะจินดา (2518) ที่พบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและนโยบายในการบริหารงานในระดับต่ำ

2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานพยาบาล

การศึกษาในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานพยาบาล ได้แก่ การ

ศึกษาของ Everly และ Falcione (1976) ซึ่งศึกษามิติของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการวิชาชีพ จำนวน 144 คน ศึกษาร่วมกับแบบลิเคิร์ต จำนวน 18 ข้อกระทง แล้วให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความสำคัญของข้อกระทงที่มีต่อความพึงพอใจในงานเพื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบใหญ่ ๆ มีความแปรปรวนทั้งหมด 58.8% ได้แก่

1. สังพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้มีผลงานระดับกลางและระดับสูงรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ทำงานมีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 23.7%
2. รางวัลภายในที่เกิดจากงาน ได้แก่ การได้ใช้ทักษะและพัฒนาความสามารถในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานดี มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 15.7%
3. รางวัลภายนอก ได้แก่รางวัลที่ได้รับจากองค์กร โอกาสก้าวหน้า เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 11.9%
4. นโยบายการบริหารงาน เช่น การได้รับยกย่อง หรือการยอมรับจากองค์กร มีความแปรปรวนขององค์ประกอบ 7.5%

จากการศึกษารังนี้ แสดงให้เห็นว่า สังพันธภาพในที่ทำงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนรางวัลภายในเป็นองค์ประกอบที่ผู้ศึกษาส่วนใหญ่พบว่ามีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานพยาบาลมากที่สุด เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานระดับวิชาชีพ

Stubbs (1977) ทำการศึกษาความพึงพอใจและความมั่นใจพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่สำเร็จการศึกษาใหม่จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ของ Lambertson ซึ่งพัฒนาจากของ Herzberg ศึกษาค้นคว้าถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงานและวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาความถี่ของแต่ละองค์ประกอบของงาน แล้วทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติไคแอสควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความมั่นใจพอใจในงานมากที่สุดได้แก่ องค์ประกอบความสำเร็จ พยาบาลจะมีความพึงพอใจในงาน หากผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นจากการให้การพยาบาลของพวกเขา และจะไม่พึงพอใจในงานมากหากไม่สามารถให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยตามแผนที่วางไว้
2. องค์ประกอบของการยกย่อง เป็นองค์ประกอบที่มีผู้ตอบให้เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานมากที่สุด และการได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้ป่วยหรือจากแพทย์ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของพยาบาล

3. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่

- 3.1 ความรับผิดชอบ เนื่องจากพยาบาลมีงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป จนทำงานไม่ทัน และเกิดการผิดพลาดได้ง่าย
- 3.2 ผู้ร่วมงาน ได้แก่ แพทย์ ผู้นิเทศงาน ผู้ائبบังคับบัญชาทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับรองลงมา
- 3.3 ความสัมพันธ์กับผู้ائبบังคับบัญชา ได้แก่ ผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งมักพบว่าเกิดความขัดแย้งกันเสมอ ในด้านของความรู้ ประสบการณ์ และการแบ่งขอบเขตของงาน
- 3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพอากาศของผู้ป่วยหนักเกินไป จำนวนผู้ป่วยมากเกินไปเกินกว่าความรับผิดชอบ

องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในงาน ก็มีความสำคัญต่อความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Butler และ Parsons (1989) ซึ่งให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อมของงาน เพื่อนำมาปรับปรุงความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เพราะถือว่าเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเข้าออกงานสูง และต้องเป็นผู้ให้การดูแลผู้ป่วยมากกว่าพยาบาลระดับอื่น ๆ Butler และ Parsons ทำการศึกษากับบุคลากรของโรงพยาบาล กระจายแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย

แพทย์	100	คน
คณะกรรมการจัดการโรงพยาบาล	13	คน
ผู้บริหารทางการพยาบาล	32	คน
ผู้บริหารโรงพยาบาล	7	คน
รวม	152	คน

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย

พยาบาลประจำการ ระดับวิชาชีพ	212	คน
-----------------------------	-----	----

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จะต้องให้คำตอบโดยการจัดอันดับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในงาน และการทำงานอยู่ต่อของพยาบาล อันดับ 1 คือ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดอันดับ 7 คือ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลและพยาบาลมีความเห็นตรงกันหลายข้อ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจและทำงานอยู่ต่อได้ อันดับหนึ่งคือเงิน

ค่าตอบแทน รองลงมาตามลำดับคือ ความสามารถควบคุมสภาพการทำงาน และการได้ตัดสินใจเกี่ยวกับ ปัญหาการบริหารงาน

2.2 การวัดความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของทัศนคติ ซึ่งไม่สามารถสังเกต และจะต้อง มีความเชื่อถือได้ในการรายงานของผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งพบว่าในสาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้การ ยอมรับ แบบวัดที่เป็นแบบอัตราส่วนประมาณค่าแบบสอบถามมีกติกสถานการณ์ การสัมภาษณ์ การตัดสินใจ และการวัดแนวโน้มพฤติกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่เป็นแบบอัตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) Job Descriptive Index(JDI)ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีการจำแนกมิติของงานของ Smith,Kendall,และ Smith (Luthans,1992) และได้รับความนิยมนในการวิจัยทางพฤติกรรมองค์การที่ให้เห็นภาพรวมทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน ต่อองค์ประกอบหลักๆ ของงาน ซึ่งลักษณะของแบบวัดนี้ก็คือการใช้ภาษาต่างๆ สั้นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำความเข้าใจในระยะสั้นๆ ตอบคำถามได้ง่ายและเร็ว

3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

3.1 อายุ ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์ อายุ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผู้นิยมและให้ความสนใจทำการศึกษากันมาก ทั้งนี้เพื่อทดสอบว่าบุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างไร

บุคคลที่มีอายุต่างกัน ย่อมหมายถึงระยะเวลาที่ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ของชีวิตแตกต่างกัน รวมทั้งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีรวิทยา จิตใจ และสังคม เมื่อมนุษย์เติบโตจากวัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่จนเข้าวัยชรา ย่อมมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นทำให้มีความคิด ความรู้สึกแตกต่างกันได้ในแต่ละวัยส่วนทางด้านสรีรวิทยา เมื่อวัยเปลี่ยนจะทำให้ระบบการทำงานของร่างกาย ความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อและความสามารถเปลี่ยนแปลงตามวัยชรา ในวัยทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพหรือตำแหน่งหน้าที่อาจมีอายุแตกต่างกัน และจากการที่มีอายุแตกต่างกันทำให้เชื่อว่าอายุน่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

Hulin และ Smith (1965) ศึกษาความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ด้วยมาตรวัดความพึงพอใจ

ใจในงาน 5 คำนั ก้วยมาตรวัดความพึงพอใจในงาน JDI กับตัวแปรอิสระ 6 ตัว ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ครองตำแหน่ง ระยะเวลาที่อยู่ในบริษัท ตำแหน่ง เงินเดือน และผลต่างของเงินเดือนที่ต้องการกับเงินเดือนที่ได้รับ วิชาใช้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย 185 คน เพศหญิง 75 คน ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรทำนายทั้งหมด ทำนายได้เฉพาะความพึงพอใจในลักษณะงาน และเงินเดือนของคนงานเพศชายเท่านั้น และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่อยู่ในบริษัทและเงินเดือน เขาอภิปรายผลการศึกษาว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้น ความคาดหวังในงานจะลดลง หรือสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานและปรับความคาดหวังให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของงาน การศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจในงานจะสูงขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้น ได้แก่ Lee และ Wilbur (1985) ทำการศึกษาตัวแปร อายุ ค่าจ้าง ระยะเวลาที่ครองตำแหน่ง การศึกษา ลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มอายุต่างกันมีคะแนนความเบี่ยงเบนจากคะแนนมัธยิมเลขคณิตของความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบต่าง ๆ แตกต่างกัน ยกเว้นองค์ประกอบภาระนิเทศงานที่ไม่มีความแตกต่างกันในกลุ่มอายุต่างกัน และกลุ่มอายุสูงกว่ามีค่าคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอายุที่ต่ำกว่า

การที่ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน มีความแตกต่างกันหลายรูปแบบหรืออาจไม่พบความสัมพันธ์เลยในบางการศึกษา อาจเป็นเพราะลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีลักษณะที่แตกต่างกัน หรือมีตัวแปรอื่นเข้ามาส่งผลกระทบต่อผลรวม เช่น ระดับการศึกษา เงินเดือน หรือค่าจ้างระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานได้

3.2 ระดับการศึกษา เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีการนำมาศึกษาร่วมกับความพึงพอใจในงาน และคาดว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันได้ เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาระดับสูงมักได้รับการยกย่องและเป็นผู้มีความสามารถมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ทั้งนี้ การศึกษาสอนให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

จากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานถ้าบุคคลมีโอกาใช้ความสามารถของเขาที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน เขาจะมีความพึงพอใจในงานสูง ดังนั้น การศึกษาในระดับสูงทำให้คนมีความสามารถเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในงานสูงด้วย จากการสำรวจความพึงพอใจในงานระดับชาติของสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1969 และ 1973 พบว่า ลูกจ้างที่มีโอกาสได้รับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย เป็นเพราะผลจากระดับการศึกษาสูงทำให้มีโอกาสก้าวหน้าและ เงินเดือนที่สูงขึ้น และจากการสำรวจความพึงพอใจในงานในสหรัฐอเมริกา ระหว่าง

ปี ค.ศ. 1972-1978 พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ดังแสดงค่าคะแนน มีดัชนีเลขคณิตของความพึงพอใจในงานในตารางที่ 9 ซึ่งค่าที่แสดงนี้เป็นการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (Weaver, 1980)

การพบความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงานเป็นเพราะเป็นการสำรวจงานหลายอาชีพ สถานภาพของอาชีพจึงส่งผลกระทบต่อระดับการศึกษา ส่วนการเปรียบเทียบงานลักษณะเดียวกันของผู้ทำงานที่มีการศึกษาระดับต่างกัน คาดว่ารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความพึงพอใจในงานจะกลับเป็นทิศทางลบ เนื่องจากผู้มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความคาดหวังกับสิ่งที่เขาลงทุนไปมาก เช่น รายได้ที่ดีกว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี หรือต้องการตำแหน่งสูง ประกอบกับผู้มีระดับการศึกษาสูงมักคิดว่าตนมีความสามารถทำงานใหม่ที่ดีกว่างานในปัจจุบันและมีโอกาสเลือกได้มากกว่า เมื่อผลตอบแทนจากงานไม่ตรงตามความต้องการ จึงเกิดความไม่พึงพอใจในงานง่ายกว่าผู้มีระดับการศึกษาค่ำกว่า และจากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่าความพึงพอใจในรายได้มักจะลดลง เมื่อระดับการศึกษาสูงขึ้น (Gruneberg, 1977) และการศึกษาของ สมสุข ศิลาสกุลชัย (2534) ก็พบว่าพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงที่สุดทางการพยาบาลระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ มีความพึงพอใจในงานในด้านรายได้สูงกว่าระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

3.3 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ทางการพยาบาลได้มีการศึกษาว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาที่จบการศึกษา (Simpson; 1985) พยาบาลที่มีประสบการณ์ทางการพยาบาล 1-5 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี หรือมากกว่า (จารุวรรณ เสวการณ, 2517) และจากการศึกษาของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2529) พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง และไม่น่าแตกต่างกันในระดับ 0.5

3.4 บรรยากาศองค์การ

บรรยากาศ คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ ทั้งโดยทางทำงานและบรรยากาศเป็นแรงกดดัน ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ เขาในการทำงาน (สมยศ นาวีการ, 2526) และองค์การคือหน่วยงานนั้นๆ จะเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทห้างร้านใด ๆ ก็ตาม ซึ่งบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมกิจการกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน (เสถียร เหลืองอร่าม, 2525) ดังนั้น บรรยากาศองค์การ คือการรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นี้มีต่อลักษณะต่าง ๆ คือ โครงสร้าง องค์การ เป้าหมายคಾಮองค์การ

และพฤติกรรมการบริหาร เช่น การให้ผลตอบแทน การสนับสนุนในองค์การ การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนถึงความมีอิสระของสมาชิกในองค์การ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และคำที่มีความหมายเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การแต่ชื่ออื่นอีก คือ วัฒนธรรมบริษัท(Company culture) และบุคลิกภาพขององค์การ (Organizational Personality) แต่คำที่ใช้กันอย่างกว้างขวางคือบรรยากาศองค์การ

3.4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ มีผู้ให้ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

สมยศ นาวิกาน และพสุณี รุมาคม (2520) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า เป็นกลุ่มของคุณลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานทำอยู่ ซึ่งพนักงานจะรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

Dessler (1976) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ ซึ่งความรู้สึกต่อบรรยากาศจะออกมาในรูปของมิติต่างๆ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการสนับสนุน

Haiman, Scott และ Connor (1978) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การคือบรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้น เขาเชื่อว่าบรรยากาศองค์การสร้างขึ้นโดยหัวหน้างาน และสามารถปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Steer และ Porter(1987) ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การที่แท้จริง ขึ้นอยู่กับความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่เขาเชื่อว่า "ควรจะเป็น" ซึ่งถ้าหากสมาชิกคิดว่าบรรยากาศควรจะเป็นแบบเผด็จการ เขาก็จะปฏิบัติตัวในลักษณะหนึ่งทั้ง ๆ ที่ความจริงแล้ว ผู้บังคับบัญชาพยายามทำตัวเป็นประชาธิปไตยก็ตาม
2. บรรยากาศองค์การมีลักษณะ เฉพาะไม่ซ้ำแบบกันในแต่ละองค์การ
3. บรรยากาศซึ่งแสดงออกมาให้เห็นภายในองค์การนั้น ย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่สำคัญ ๆ ของบุคคลในองค์การ

Brow และ Moberg(1980) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ คือ กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การรับรู้ อันมีลักษณะดังนี้

1. บรรยากาศเป็นการบรรยายลักษณะหรือสภาพขององค์การ
2. บรรยากาศเป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีก

องค์การหนึ่ง

3. บรรรยากาศจะยังคงอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
 4. บรรรยากาศขององค์การจะเฝือลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ
- Brow และ Moberg ยังกล่าวอีกว่า บรรรยากาศองค์การประกอบด้วยลักษณะ

สำคัญ ดังนี้

1. ชอบเขตความเป็นอิสระของสมาชิก
2. ระดับความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะออกกฎ ระเบียบ หรือวัตถุประสงค์

เพื่อให้สมาชิกในองค์การรับรู้

3. ระบบการให้รางวัลและการจูงใจในหน่วยงาน
4. ลักษณะการบังคับบัญชา ความอบอุ่น ความช่วยเหลือที่ผู้บังคับบัญชาแสดงออก

ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ความซัดแย้งและการแก้ปัญหาคความซัดแย้ง

Nash (1983) กล่าวว่าบรรรยากาศองค์การ หมายถึงการรับรู้ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานก่อนรียบขาย โครงสร้างและระบบงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานในองค์การ

กล่าวโดยสรุป บรรรยากาศองค์การ คือการรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นี้มีต่อลักษณะต่างวคือ โครงสร้างขององค์การ เป้าหมายขององค์การ และพฤติกรรมการบริหาร เช่น การให้ผลตอบแทน การสนับสนุนในองค์การ การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนถึงความมีอิสระของสมาชิกในองค์การ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาความสำคัญของบรรรยากาศองค์การต่อองค์กร ผู้บริหาร ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ คือ

Newell (1978) พบว่าบรรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่า บรรรยากาศอื่น ๆ โดยเฉพาะบรรรยากาศแบบปิด มีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มพึงพอใจในงานน้อยกว่าบรรรยากาศแบบเปิด

สำหรับผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรรยากาศองค์การของผู้ปฏิบัติงานมาก คือ ผู้บริหารที่มีแบบของความเป็นผู้นำ ทั้ง สุนคคิและวิธีการบริหาร ซึ่งแบบของความเป็นผู้นำจะมีผลต่อผู้บริหารระดับรองลงมา (Dubrin, 1973)

นอกจากนี้ litwin และ Stringer (1968) พบว่า บรรรยากาศองค์การที่มีลักษณะการ

บริหารงานวิจัยที่อำนาจการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลางจะทำให้ผลผลิตลดลง ขาดและความพึงพอใจในงาน ค่าขาดความคิดสร้างสรรค์และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ในดีต่อกลุ่มคนในองค์กร ยังพบว่าการบริหาร ที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจะเพิ่มการปฏิบัติงานที่ดี ลดการออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต (Steer and Porter, 1987)

3.4.2 องค์ประกอบของบรรยากาศ

Forehand (อ้างใน สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม, 2520) ชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร ดังนี้

1. ขนาดและโครงสร้าง
2. แบบของความเป็นผู้นำ
3. ความซับซ้อนของระบบ
4. เป้าหมาย
5. สายใยการติดต่อสื่อสาร

ซึ่งลักษณะทั้ง 5 ด้านนี้ มีผลต่อพฤติกรรมขององค์กร และทำให้้องค์การหนึ่งแตกต่างจาก องค์กรอื่น ๆ ข้อสมมติฐานของฟอร์แฮนก็คือ คุณลักษณะเหล่านี้และคุณลักษณะอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องระหว่าง กัน และเป็นสิ่งกำหนดบรรยากาศโดยรวม ระบบองค์กรและปัจจัยทางด้านความมีประสิทธิภาพ ซึ่งการ รับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรนั้น จะไปกระตุ้นแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรให้แสดง พฤติกรรม เช่นกิจกรรมการปฏิบัติงานที่ ความพึงพอใจเป็นต้น ซึ่งลิทวิน และ สตริงเจอร์ ได้แบ่งลักษณะ บรรยากาศขององค์กรออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. บรรยากาศขององค์กรมุ่งการประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
 - 1.1 เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
 - 1.2 ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
 - 1.3 ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์กรที่เป็นบังคับน้อย
 - 1.4 ให้การยอมรับว่าบุคลากร เป็นสมาชิกของกลุ่ม
2. บรรยากาศมุ่งการใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ
 - 2.1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรในรูปของกฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการ

2.2 บุคลากรยอมรับ ความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถาบันอยู่ในระดับสูง

2.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง และความเห็นที่มุ่งลรอย

3. บรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

3.1 เน้นความรับผิดชอบส่วนตน

3.2 มีการคำนวณเรื่องความเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ

3.3 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี

3.4 สร้างความประทับใจในบุคลากรที่เป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้า และ

ความสำเร็จของทีม

ฮาลบิน และ ครอฟท์ (สมยศ นาวิกการ และมุสตี รุมาคม, 2520) ได้ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศโรงเรียนประถมศึกษา 71 โรงเรียน เนื่องจากสงสัยในสภาพของโรงเรียนที่พบขณะไปเยี่ยมชมตามโรงเรียนต่างๆ และนับเชื่อว่าบรรยากาศจะมีมิติเดียว ใช้วิธีศึกษาด้วยการกำหนดข้อคำถามพฤติกรรมต่างๆ ทั้งของครูใหญ่และคณะครู 64 ข้อ ให้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Factor analysis พบว่า บรรยากาศองค์การประกอบด้วย มิติบรรยากาศ 8 มิติ ครอบคลุมปฏิบัติงานประเมินบรรยากาศจากพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ และจากพฤติกรรมของผู้บริหาร 4 มิติ แล้วแปลงมิติบรรยากาศองค์การทั้ง 8 มิติให้เป็นแบบบรรยากาศองค์การ 6 แบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ คือ

1.1 ขาดความสามัคคี (Disengagement) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานว่า ขาดการวางแผนในการทำงานร่วมกัน ทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ในลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงานร่วมมือกัน ทั้ง ๆ ที่งานดังกล่าวจะต้องมีการร่วมมือกันทำ

1.2 อุปสรรค (Hindrance) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานว่า ปฏิบัติงานโดยกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและเป็นขั้นตอน ทำให้ปริมาณงานมากเกินจำเป็น ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกอึดอัด และยุ่งยากมากกว่าสะดวกสบาย

1.3 ขวัญ (Esprit) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่ามีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม และรู้สึกสนุกสนานในความสำเร็จของงาน เกิดกำลังใจและเกิดความภาคภูมิใจ

1.4 มิตรสัมพันธ์ (Intimacy) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานว่ามีความสนุกสนานในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมโดยต่างคนต่างแสดงความ เป็นมิตรซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ แต่ไม่เกี่ยวกับการเกิดผลงาน ที่ดีเสมอไป

1.5 ห่างเหิน (Aloofness) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่า มีลักษณะเฉพาะอย่างเป็นทางการ ยึดกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบาย อย่างเคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงจิตใจของสมาชิก

1.6 มุ่งผลงาน (Production Emphasis) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่า ควบคุม สั่งงานอย่างใกล้ชิด โดยใช้วิธีสั่งงานให้ทำอย่างเดียว และไม่ต้องการความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใด ๆ ของสมาชิก เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการ

1.7 เป็นแบบอย่าง (Thurst) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่า ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างในการกระทำงานทุกอย่าง และใช้ชีวิตควบคุม ควบคุม สั่งงานน้อยที่สุด

1.8 ทรุณาปราณี (Consideration) เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารในการปฏิบัติตนต่อสมาชิกด้วยความมีเมตตาทรุณา ทั้งด้านการงานและเรื่องส่วนตัว

เกณฑ์ในการวัดบรรยากาศขององค์การโดยแปลคะแนน 8 มิติ เป็นคะแนนมาตรฐานที่วัดเป็นบรรยากาศ 6 แบบ คือ แบบเปิด แบบอิสระ แบบควบคุม แบบสนิสนม แบบรวบอำนาจ และแบบปิดอธิปไตย ดังนี้

1. บรรยากาศแบบเปิด (The opened climate)

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศประกอบด้วยลักษณะดังนี้คือ ขวัญกำลังใจสูง ขาดความสามัคคี ค่า อุบสรรคต่ำ มิตรสัมพันธ์ปานกลาง มีความห่างเหินต่ำ ความทรุณาปราณีสูง เป็นแบบอย่างสูง เน้นผลงานต่ำ

บรรยากาศแบบเปิด เป็นบรรยากาศที่สมาชิกมีขวัญกำลังใจ มีความสามัคคีช่วยเหลือกันมีงานทำ พอเหมาะกับความสามารถมีความพึงพอใจในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ส่วนพฤติกรรมผู้บริหารว่า ผู้บริหารมีคุณลักษณะเป็นที่เคารพศรัทธาและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวก ผู้บริหารไม่ต้องออกคำสั่งหรือควบคุมบ่อย ๆ

เพราะผู้ร่วมงานมีระเบียบวินัยดี ระเบียบกฎข้อบังคับยังมีความสำคัญแต่สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ผู้บริหารไม่เห็นผลงาน แต่จะใช้วิธีสร้างลักษณะของผู้นำแบบปฏิบัติงาน จนส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีได้ บรรยากาศแบบนี้เป็นที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเป็นบรรยากาศที่ดีที่สุด

2. บรรยากาศแบบอิสระ (The Autonomous Climate)

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศ ประกอบด้วยลักษณะดังนี้คือ ให้ความสำคัญสูง และมีตรสัมพันธสูง ให้ความสำคัญต่ำ อุบสรรคต่ำ มีความห่างเหินสูง เน้นผลงานต่ำ มีความทรุฎกปราณีปานกลางและเป็นแบบอย่างปานกลาง

บรรยากาศแบบอิสระมีลักษณะเด่นที่ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ และผู้ปฏิบัติงานจะพอใจในการสร้างความสัมพันธ์มากกว่าความพอใจที่ได้จากผลสำเร็จในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันทำงานดี ขวัญในการทำงานดีแต่ไม่เท่าบรรยากาศแบบเปิด พฤติกรรมผู้บริหารพร้อมที่จะอำนวยความสะดวก คอยช่วยเหลือเป็นครั้งคราว แสดงความทรุฎกปราณีเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสวัสดิภาพของผู้ร่วมงาน บรรยากาศแบบนี้ค่อนข้างเข้มงวดมากกว่าบรรยากาศแบบเปิด

3. บรรยากาศแบบควบคุม (The Controlled Climate)

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศ มีดังนี้ มีขวัญกำลังใจสูง ให้ความสำคัญต่ำ เน้นผลงานสูง มีความทรุฎกปราณีต่ำ เป็นแบบอย่างปานกลาง มีความห่างเหินสูง อุบสรรคสูง และมีตรสัมพันธต่ำ

บรรยากาศแบบควบคุม ผู้บริหารจะเน้นผลงานคอยควบคุม ตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาสร้างความสัมพันธ์อันดีมิตรแต่เนื่องจากมีผลงานที่ดี จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจและพลอยมีขวัญกำลังใจดีกว่าระดับปกติเล็กน้อย ผู้ปฏิบัติต้องทำงานร่วมกันตลอดเวลา ทำให้ความสัมพันธ์ในหมู่คณะดีแต่ความสัมพันธ์อันดีมิตรมีน้อย ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน แต่จะกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์วิธีทำงานให้ทำตลอดเวลา ผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานน้อยเพราะมุ่งคำนึงผลงานไม่สนใจความคิดเห็น หลักการ และเหตุผลของผู้อื่น ภาวะการนำเป็นของผู้บริหาร

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (The Familiar Climate)

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศ มีดังนี้ ให้ความสำคัญสูง อุบสรรคต่ำ มีตรสัมพันธสูง ขวัญกำลังใจปานกลาง ความทรุฎกปราณีสูง ความห่างเหินน้อย เน้นผลงานต่ำ และเป็นแบบอย่างปานกลาง

บรรยากาศแบบสนิทสนม เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อันดีมิตร ผู้บริหารสนใจผลงานน้อย จึงละเลยคำสั่ง ฎระเบียบ หรือการนิเทศงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามัคคีในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยทำงานแต่มีความสัมพันธ์กันส่วนตัวดี ขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะได้จากความสัมพันธ์อันดีมิตรกันเสีย ขาดความพึงพอใจในงานหรือความภูมิใจงาน

ผลสำเร็จของงาน ผู้บริหารหละหลวมละ เลขาธิการบริหารงานบุคคล แต่พยายามแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ผู้บริหารให้ความเมตตากรุณาไม่พยายามทำลายจิตใจของสมาชิก การประเมินผลงานหรือการสั่งการทั้งทางตรงและทางอ้อมมีน้อยมาก ผู้ปฏิบัติงานจะคอยกระตุ้นผู้บริหารให้ทำหน้าที่เข้มแข็งอยู่ตลอดเวลา

5. บรรยากาศแบบรวมอำนาจ (The Paternal Climate) ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศ มีดังนี้ เน้นผลงานสูง ขาดความสามัคคีสูง มีอุปสรรคต่ำ มีตรสัมพันธต่ำ ขวัญต่ำ เป็นแบบอย่างปานกลาง ท่างเห็นน้อย และมีความภรุณาปราณีสูง

บรรยากาศแบบรวมอำนาจ เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารใช้วิธีการออกคำสั่ง ควบคุมตรวจตรา และนิเทศงานอย่างใกล้ชิด ผู้บริหารพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปฏิบัติงาน แต่มักจะประสบกับความล้มเหลว เพราะผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับนับถือความสามารถของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานแบ่งเป็นกลุ่ม และไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีมิตร เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถทำหน้าที่บริหารงานบุคคลให้อยู่ในระยะเบียบวินัยได้ ผู้บริหารรบกวนเวลาผู้ปฏิบัติงานมากกว่าที่จะอำนวยความสะดวกให้ ผลงานมีน้อย ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเสีย เพราะขาดทั้งความสัมพันธ์อันดีมิตร และความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน ผู้บริหารทำตัวเป็นผู้รู้ดีทุกอย่าง ทั้งที่บางเรื่องรู้อยู่บ้างเล็กน้อยเท่านั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานรำคาญพฤติกรรมผู้บริหาร

6. บรรยากาศแบบปิด (The Closed Climate)

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศมีดังนี้ คือ ขาดความสามัคคีสูง อุปสรรคสูง มีตรสัมพันธปานกลาง ขวัญกำลังใจต่ำ เป็นแบบอย่างต่ำ มีความท่างเห็นสูง เน้นผลงานสูงและมีความภรุณาปราณีต่ำ

บรรยากาศแบบปิด เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารงานขาดความรู้และบุคลิกภาพของผู้นำ ตลอดจนสมรรถภาพในการบริหารงานบุคคล ผู้ปฏิบัติงานเสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะขาดความสัมพันธ์อันดีมิตร และขาดความภาคภูมิใจในผลการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามัคคีในการทำงาน ผู้บริหารไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามโดยปราศจากหลักการ และเหตุผลเพราะมุ่งสนองความพอใจของคนเท่านั้น ผู้บริหารไม่สามารถเป็นแบบอย่างขาดความเมตตา กรุณา ขาดความคิดสร้างสรรค์ ไม่เคยแสดงพฤติกรรมผู้นำที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศแบบนี้เป็นบรรยากาศที่มันดีต้องรีบแก้ไข

จากการศึกษาองค์ประกอบทั้ง 8 มิติ ที่ก่อให้เกิดเป็นแบบของบรรยากาศทั้ง 6 แบบ ซึ่งถือเอาคะแนนสูง กลาง ต่ำ ของแต่ละมิติของฮาลบิน สรุปได้ดังตารางที่แสดง คือ

ตารางที่ 1 ลักษณะบรรยากาศองค์การของโรงเรียนจากองค์ประกอบทั้ง 8 มิติ

บรรยากาศ องค์การ	พฤติกรรมของคณะครู				พฤติกรรมของผู้บริหาร			
	ขาดความ สามัคคี	อุปสรรค	ขวัญ	มิตร สัมพันธ์	ห่างเหิน	มุ่งผลงาน	เป็น แบบอย่าง	กรุณา ปรานี
เปิด	ต่ำ	ต่ำ	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	สูง	สูง
อิสระ	ต่ำ	ต่ำ	สูง	สูง	สูง	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง
ควบคุม	ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ	สูง	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
สนิทสนม	สูง	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
รวบอำนาจ	สูง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	สูง	ปานกลาง	สูง
ปิด	สูง	สูง	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูง	ต่ำ	ต่ำ

โดยตารางนี้ ได้จากการเปรียบเทียบคะแนนมาตรฐานจากผลการวิจัยของ ฮาลบิน กับคำอธิบายความหมายของการวิจัยในลักษณะบรรยากาศแต่ละแบบนั่นเอง สำหรับตารางคะแนนที่บรรยากาศที่คำนวณได้ของฮาลบิน คือ

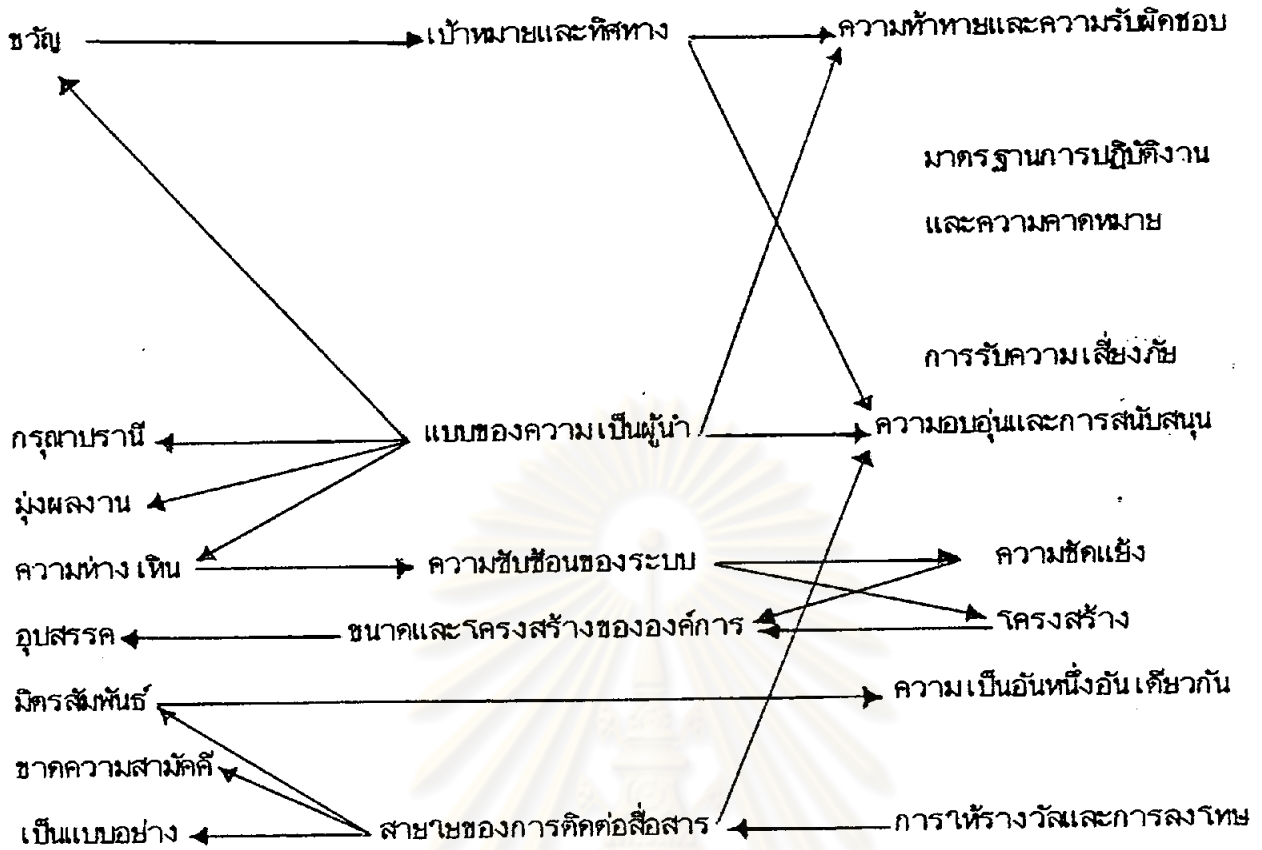
ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 คะแนนมาตรฐาน (T-Scores) ที่ใช้ เป็นมาตรฐานคะแนนเชิงบรรยายขององค์การของ
ฮาลบิน

บรรยายภาศ องค์การ	พฤติกรรมของคณะครุ				พฤติกรรมของผู้บริหาร			
	ซาคความ สามัคคี	อุบสรรค	ขวัญ	มิตร สัมพันธ์	ท่างเห็น	มุ่งผลงาน	เป็น แบบอย่าง	กรรณ ปราณี
แบบปิด	43	43	63	50	42	43	61	55
แบบอิสระ	40	41	55	62	61	39	53	50
แบบควบคุม	38	57	54	40	55	63	51	45
แบบสนิทสนม	60	42	50	58	44	37	52	59
แบบรวบอำนาจ	65	46	45	46	38	55	51	55
แบบปิด	62	53	38	54	55	54	41	44

จากการศึกษาบรรยายภาศองค์การของนักทฤษฎีทั้งของฮาลบิน และครอห์ พอร์แฮนด์ และ
ลิทวิน กับสตรีงเจอร์ จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน และผู้วิจัยได้ประยุกต์แผนภูมิเปรียบเทียบ
เทียบความสัมพันธ์ของประเภทบรรยายภาศองค์การของ สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม(2520)ด้ง
แสดงเป็นแผนภูมิตามภาพที่ 1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 1 แผนภูมิเปรียบเทียบความสัมพันธ์บรรยากาศขององค์การเมื่อจำแนกเป็นประเภท

จากแผนภูมิ จะพบว่ามิติด้านเป้าหมายและทิศทางของฟอร์แฮนด์ จะเหมือนกับมิติด้านขวัญของ ฮาลบิน และเหมือนกับมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง มิติรับความเสี่ยงภัย และมิติความอบอุ่นและการสนับสนุนของลิทวิน และสตริงเจอร์

แบบของความเป็นผู้นำของฟอร์แฮนด์ (Forehand) เหมือนกับมิติขวัญ กรรดาปราณีมุ่งผลงาน มิติห่างเหิน และมิติเป็นแบบอย่างของฮาลบินและครอทท์ เหมือนกับมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มิติการรับความเสี่ยงภัย มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน และมิติการให้รางวัลและการลงโทษ ของลิทวิน และสตริงเจอร์

ความซับซ้อนของระบบของฟอร์แฮนด์ จะเหมือนกับมิติความห่างเหินของฮาลบินและ เหมือนกับมิติความขัดแย้ง มิติโครงสร้างของลิทวิน และสตริงเจอร์

ขนาดและโครงสร้างขององค์การของฟอร์แฮนด์ จะเหมือนกับมิติอุปสรรคของฮาลบินและ เหมือนกับมิติความขัดแย้ง และมิติโครงสร้างของลิทวิน และสตริงเจอร์

สาขาวิชาการติดต่อสื่อสารของฟอร์แฮนค์ จะเหมือนกับมิติสัมพันธ มิติขาดความสามัคคีและมีติ เป็นแบบอย่างของฮาลบิน และเหมือนมิติการให้รางวัลและการลงโทษ มิติความอบอุ่นและการสนับสนุนของลิทวินและสตริงเจอร์

การเปรียบเทียบประเภทบรรยากาศองค์การ จากความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกัน จากหลักการของนักวิจัยทั้งสามกลุ่มนี้ ทำให้มองเห็นความเหลื่อมล้ำและข้อบกพร่องของมิติบรรยากาศองค์การ ดังนั้น การเลือกใช้แนวคิดอันใดอันหนึ่ง จึงควรจะให้ผลต่อการวัดบรรยากาศที่คล้ายกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของฮาลบินและครอห์ เพราะเป็นการวัดการรับรู้ต่อพฤติกรรมของบุคคล ที่พยาบาลประจำการประสบโดยตรง ทั้งจากผู้บริหาร การพยาบาลและผู้ร่วมงาน

3.4.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ

Dubrin (1973) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การไว้

6 ประการ คือ

1. ภาวะทางเศรษฐกิจ
2. แบบของความเป็นผู้นำ ทัศนคติ และวิธีการของผู้บริหารต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. นโยบายขององค์การ
4. ค่านิยมของบุคคลในองค์การ
5. โครงสร้างขององค์การ
6. คุณลักษณะของสมาชิกในค้ำน อายุ และการแต่งกาย

นอกจากนี้ Steer and Porter (1987) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีประสิทธิผล

ต่อองค์กร คือ

1. โครงสร้างขององค์การ
2. วิชาการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น สภาพเศรษฐกิจ
4. คำนนโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร

3.4.4 บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

จากการศึกษาของลิทวิน และสตริงเจอร์ ถึงบรรยากาศแบบเผด็จการซึ่งรวม

อำนาจในการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานถูกควบคุมโดยระเบียบ จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต่ำ แต่ก็ยังมีผลต่อความคิดริเริ่ม และความพึงพอใจต่ำด้วย และทัศนคติต่อกลุ่มเป็นไปในทางลบ ในทางตรงกันข้าม บรรยากาศที่มีความเป็นมิตรกันที่หนึ่ง ทำให้ทัศนคติเป็นบวก ความพึงพอใจสูง และเหตุผล เพราะมุ่งสนองความพอใจของคนเท่านั้น ผู้บริหารไม่สามารถเป็นแบบอย่าง ซากความเมตตากรุณา ซากความคิดสร้างสรรค์ ไม่เคยแสดงพฤติกรรมผู้นำที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศแบบนี้เป็นบรรยากาศที่ไม่ดีต้องรีบแก้ไข

จากการศึกษาแนวคิดบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของฮาลบินและครอห์ เพราะเป็นการวัดการรับรู้ต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เขามาลประจำการประสบโดยตรง ทั้งจากผู้บริหารการพยาบาล และผู้ร่วมงาน

3.5 การดูแลในวิชาชีพ

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่บุคลากรต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม การทำงานจึงต้องคำนึงไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจจากผู้ร่วมงาน หรือ การมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานจะเป็นสิ่งที่เยี่ยมา รักษา และคงไว้ซึ่งภาวะปกติทางร่างกาย และจิตใจ สังคม ซึ่งหมายถึงมีการดูแลซึ่งกันและกันในทุกวิชาชีพนั่นเอง

3.5.1 ความหมายของการดูแล

นับตั้งแต่ในสมัยหลอเรนซ์ในถึง เกล คำว่าดูแล (CARE) ได้ใช้มาในการพยาบาล เป็นคำกริยา ในความหมายที่ว่า เอาใจใส่ ให้อาหาร หรือการแสดงการดูแลด้วยการเฝ้าเป็นห่วง เป็นใย เมตตาและสนใจในความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น การดูแลนั้นมีบริบทและลักษณะต่าง ๆ มากมาย ถึงแม้ว่าพยาบาลจะใช้คำว่า "ดูแล" นี้อยู่เสมอเป็นปกติในการปฏิบัติการพยาบาลแต่ความหมายของการดูแลจะต้องรวมไปถึงอะไรก็ตามที่เป็นการให้ความสุขสบาย บรรเทาความเครียด และอื่น ๆ ตามวิถีทางของมนุษย์ ซึ่งก็มีผู้ให้ความหมายของการดูแลไว้หลายท่าน ดังนี้

Mayeroff (1971) นักปรัชญาได้กล่าวว่า การดูแลคนนั้นมีความหมายสำคัญอยู่ที่ การช่วยเหลือให้คนเจริญเติบโตถึงระดับที่มีความพอใจต่อชีวิตตนเอง ภัยจะต้องเกิดขึ้นเป็นกระบวนการแนวทางของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างกันนั้น เกิดขึ้นเช่นเดียวกับเพื่อนสนิทให้ความช่วยเหลือกัน

ด้วยความไว้วางใจกัน และมีความลึกซึ้งในสัมพันธภาพต่อกัน นอกจากนี้ ยังได้ขยายความต่อไปอีกว่า การดูแลก่อให้เกิดการปรับหรือจัดค่านิยมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์เสียใหม่และช่วยชีวิตคนดำรงชีวิต อยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า หรือมีความหมายยิ่งขึ้น

Paterson และ Zedrad (1976) ได้ให้นิยามการดูแลว่า เป็นประสบการณ์ชีวิต ระหว่างคน

Blattner (1981) นักการศึกษาพยาบาลอธิบายว่า การดูแลเป็นกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ที่พยาบาลและผู้รับบริการช่วยกันสร้างความเจริญ ความพึงพอใจในชีวิต และช่วยกันยกระดับ ความมีสุขภาพดี การดูแลจะสำเร็จได้ก็ด้วยวิถีทางของความเข้าใจกันและกัน การเปิดเผยตนเองของ พยาบาลและผู้รับบริการ นั่นก็คือมีความไว้วางใจ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด ความรู้ หลัง งานและ เทคนิควิธี ซึ่งเป้าหมายอยู่ที่การสนองตอบต่อความต้องการได้อย่างสมบูรณ์และประสบความสำเร็จ

Leininger (1981) นักทฤษฎีการพยาบาลผู้ริเริ่มทฤษฎีการดูแล และเจ้าของ ทฤษฎีการพยาบาลตามวัฒนธรรม (Transcultural Nursing) ได้อธิบายว่า การดูแลเป็นกิจกรรม ของการช่วยเหลือ (Assistive) การสนับสนุนระดับประคอง (Supportive) และการอำนวยความสะดวก (Facilitative) ที่ให้กับบุคคลหรือกลุ่มคนตามความต้องการ ที่แสดงออกหรือค้นหาได้ เพื่อสร้างหรือปรับปรุงแนวทางชีวิตหรือสภาพของมนุษย์ นอกจากนี้ โอลินเจอร์ได้อธิบายการดูแลเชิง วิชาชีพไว้ด้วยว่า เป็นการเรียนรู้ทางวิชาการและทางวัฒนธรรม ในเรื่องของพฤติกรรม การปฏิบัติ เทคนิควิธี กระบวนการหรือรูปแบบที่จะทำให้สามารถให้ความช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว หรือชุมชน เพื่อ ปรับปรุงหรือคงรักษาไว้ซึ่งความมีสุขภาพดี หรือแนวทางการดำเนินชีวิตที่พอใจ

Watson (1985) ได้กล่าวถึงการดูแลว่า เป็นกระบวนการและวิธีการทางมนุษย ธรรมระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นความจำเป็นต่อสัมพันธภาพในการบำบัดรักษาพยาบาลและผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ ซึ่งกระบวนการดูแลมนุษย์ทั้งบุคคล ครอบครัวและกลุ่มคน เป็นจุดเน้นที่สำคัญของการ พยาบาลที่จะต้องมีความรักในความเป็นมนุษย์ และเป็นการกระทำที่มีขอบเขตของความรู้ทางวิชาการ มีศิลปะและอุดมคติทางศีลธรรม (Moral Ideal) ที่มีเป้าหมายในการป้องกัน เจริญ และ การอนุรักษ์ ซึ่งศักดิ์ศรีของมนุษย์

Mitchell (Boyle, J, S.1988) ได้ให้นิยามของ "การดูแล"(caring)ว่า เป็นสัมพันธภาพ ซึ่งแสดงออกทั้งความรู้สึกของความห่วงใย นิถือ หรือยอมรับของคนหนึ่งต่อความเป็น

มนุษย์ของบุคคลอื่น

จากความหมายของคำว่า "การดูแล (caring) ที่นักปรัชญาและนักทฤษฎีทางการพยาบาลที่ได้กล่าวมานั้น สรุปได้ว่า "การดูแล" เป็นกิจกรรมการช่วยเหลือการสนับสนุนประคับประคอง และการอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นกระบวนการและวิธีการทางมนุษยธรรมระหว่างบุคคลที่จะต้องอาศัยความรู้ความหลักวิชาการ มีศิลปะและอุดมคติทางศีลธรรม เน้นในลักษณะการมีปฏิริยาสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อความเจริญ ความพึงพอใจในชีวิต และยกระดับความมีสุขภาพดี ซึ่งการดูแลเป็นสิ่งสำคัญสุดยอดของการพยาบาลที่พบได้ในการศึกษาปฏิบัติกิจกรรมต่างวามชอบช่ายของวิชาชีพการพยาบาล และแสดงได้อย่างชัดเจนถึงการปฏิบัติต่อ "คน" ปฏิบัติดีให้กับ "คนทั้งคน" เพื่อความเป็นอยู่อันดี และความมีสุขภาพดีของ "คน" หรืออีกนัยหนึ่งคือการแสดงถึงองค์รวมของการพยาบาล (Holistic Nursing) ซึ่งเป็นสิ่งที่พยาบาลวิชาชีพต้องแสดงให้เห็นชัดเจน (หวงรัตน์ บุญญาภิรักษ์, 2531)

3.5.2. รูปแบบการดูแล

ในทางการพยาบาลได้มีผู้เสนอรูปแบบของการดูแลไว้ ดังนี้

Blattner (1981) ได้เสนอรูปแบบของการดูแลไว้ 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การดูแลตนเอง (Intrapersonal Caring) คือความเอาใจใส่ต่อตนเองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และวิญญาณ ซึ่งในปัจจุบันการดูแลตนเองเป็นเป้าหมายสำคัญทางด้านสุขภาพอนามัย โดยมุ่งให้คนพึ่งตนเองทางสุขภาพได้

รูปแบบที่ 2 การดูแลที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Interpersonal Caring) เป็นการดูแลที่เกิดขึ้นผ่านทางสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยเฉพาะหลายประการ เช่น การสัมผัส (Touch) และการให้การสนับสนุน (Support)

รูปแบบที่ 3 การดูแลโดยชุมชน (Community Caring) เป็นความช่วยเหลือเกื้อหนุนกันภายในชุมชน โดยอาศัยความช่วยเหลือจากภายนอกน้อยที่สุด ในเรื่องของสุขภาพอนามัย การพึ่งตนเองของชุมชนเป็นเป้าหมายสำคัญ ปัญหาทางสุขภาพในชุมชน ควรได้รับการแก้ไขโดยชุมชน ภาครัฐให้การสนับสนุนส่งเสริมโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน ผู้ให้บริการสุขภาพจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและอำนวยความสะดวก การดูแลชุมชนเป็นอีกแนวหนึ่งของการดูแลตนเองที่สำคัญ ในการสร้างคุณภาพ

ชีวิตมนุษย์

Brown (1986) ได้ศึกษาประสบการณ์ในการดูแลจากทัศนะของผู้ป่วยและเสนอรูปแบบของการดูแล จากการรวบรวมกิจกรรมหลาย ๆ อย่างเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งจัดได้ดังนี้

รูปแบบที่ 1 การดูแลที่แสดงออกถึงความรู้ ทักษะและการเฝ้าระวังเชิงวิชาชีพ และท่าทางที่ทำให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

รูปแบบที่ 2 การดูแลที่ตระหนักถึงคุณค่าความต้องการ การส่งเสริมเอกลักษณ์ของบุคคล และมุ่งการให้เวลาแก่ผู้รับบริการหรือผู้ป่วย

3.5.3 พฤติกรรมการดูแล

พฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าเป็นการดูแลนั้น นักปรัชญา นักทฤษฎีหลายท่าน ได้อธิบายไว้หลายแนวคิด ดังต่อไปนี้

Montagu (1978) ได้เน้นถึงพฤติกรรมการดูแลว่า ควรมีลักษณะของการปฏิบัติที่นุ่มนวล แสดงออกถึงความรัก และความเอาใจใส่ต่อกัน โดยจะต้องเกิดขึ้นเช่นนี้ตั้งแต่แรก และได้เสนอแนะพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพว่า ควรมุ่งที่ "การสัมผัส" ที่สื่อสารถึงความรู้สึกสบาย และความมั่นคงโดยให้คำอธิบายว่า การกระตุ้นทางประสาทสัมผัส (Tactile Stimulation) ร่วมกับท่าทางค้ำร่างกาย เป็นพฤติกรรมสำคัญของการดูแล

จากการศึกษาโครงสร้างการดูแลตามวัฒนธรรมว่า 30 วัฒนธรรมของ Leininger ในปี 1968 (Leininger, 1981) ได้แบ่งประเภทโครงสร้างของการดูแลไว้มากมาย ซึ่งเป็นการระบุจากประชาชน เป็นต้นว่าความสบาย (Comfort) ความเมตตาสงสาร (Compassion) ความเอาใจใส่ (Concern) การอำนวยความสะดวก (Facilitating) ความสนใจ (Interest) พฤติกรรมในการช่วยเหลือ (Helping Behaviors) ความรัก (Love) การสนับสนุนประคับประคอง (Support) และอื่น ๆ

Wolf (1986) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการดูแล โดยการทำพยาบาลวิชาชีพ 97 คน จัดอันดับพฤติกรรมการดูแลที่อยู่ในรูปของคำ หรือวลี ที่เลือกมาจากวรรณคดีทางการแพทย์บาล 10 อันดับ ตามลำดับมากไปน้อย ดังนี้คือ

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Attentive listening)
2. การให้ความสุขสบาย (Comforting)
3. ความจริงใจ (Honesty)
4. ความอดทนอดกลั้น (Patience)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
6. การให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Providing information so that the patient or client can make informed decisions)
7. การสัมผัส (Touch)
8. การไวต่อการรับความรู้สึก (Sensitivity)
9. การเคารพยอมรับนับถือ (Respect)
10. การเรียกผู้ป่วยโดยชื่อ (Calling the patient or client by name)



3.5.4 องค์ประกอบของการดูแล

Mayeroff (1971) ให้อธิบายองค์ประกอบสำคัญในการดูแล (Ingredients of caring) ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. การรู้จัก (Knowing) เป็นความรู้สึกและพฤติกรรมที่เกิดสืบเนื่องมาจากการมีความรู้คือรู้จักคนคนหนึ่ง ว่าอะไรคือความสามารถและข้อจำกัด มีความต้องการอะไร อะไรคือสิ่งที่จะนำมาซึ่ง เจริญงอกงาม จะตอบสนองความต้องการใค้อย่างไร และอะไรเป็นพลังและข้อจำกัดของบุคคลในการให้การดูแล ในการปฏิบัติการดูแลนั้นถ้าพยาบาลรู้จักและ เข้าใจในผู้ป่วย หรือผู้รับบริการดีพอแล้ว สัมพันธภาพการดูแลจะเกิดขึ้นได้ การรู้จักเชิงวิชาชีพนั้น ต้องอาศัยความรู้ในส่วนของสุขภาพและความเจ็บป่วยด้วย ซึ่งความรู้ที่ต้องศึกษาร่วมด้วยคือ พฤติกรรมมนุษย์และทัศนคติ การสื่อสารและการแก้ปัญหา และที่สำคัญพยาบาลต้องรู้จักตัวเองในฐานะผู้ดูแล มีจุดอ่อนและความเข้มแข็ง เพียงพอ ที่จะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจได้แก่ไหน และ เพียงใด

2. ความเข้าใจความหลากหลายของปัญหา (Alternating rhythms) คือความสามารถในการมองปัญหาหลาย ๆ แนว โดยเฉพาะในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เพราะถ้ามอง เฉพาะส่วน อาจจะทำให้การบริการในครอบคลุมสาระของการดูแล และจะต้องมีการ

เรียนรู้การดูแลจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การพิจารณาถึงการช่วยเหลือในอัตรที่ประสบความสำเร็จ สามารถนำมาคัดแปลงหรือคงไว้เพื่อการช่วยเหลือผู้ป่วยอื่น ๆ ได้

3. การอดทน/อดกลั้น (Patience) ความสำคัญขององค์ประกอบนี้ มีเป้าหมายที่จะให้คนค้นพบตัวเอง ได้เจริญเติบโตมาได้ด้วยตนเอง จึงต้องให้โอกาสคนได้คิดและตัดสินใจด้วยตนเอง การพยาบาลเน้นที่การมีเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ แต่มีจะเน้นเพียงการพูด (Lip service) นั้มีการกระทำจริงที่สมบูรณ์ ซึ่งความอดทนอดกลั้นนั้น จะช่วยให้พยาบาลได้คิดค้นหาวิธีที่จะให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

4. ความจริงใจ (Honesty) เป็นการแสดงออกถึงความจริงใจ การแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองออกมา ร่วมกับการแสดงออกถึงความเข้าใจต่อความรู้สึก ที่มีต่อผู้อื่น อย่างตรงไปตรงมา

5. ความไว้วางใจ (Trust) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพ และเกี่ยวข้องกับความจริงใจและความอดทน ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลเข้าใจความเป็นบุคคลของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

6. ความถ่อมตน (Humility) เป็นลักษณะของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จากการพัฒนาการของการดูแล นับตั้งแต่การดูแลความเป็นบุคคล เรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นอิสระ หรือเอกสิทธิ์ของคนอื่นและเกี่ยวกับตัวพยาบาลเอง หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะป้องกัน การเกิดความรู้สึก เกี่ยวพันอย่างลึกซึ้งกับผู้ป่วย นั้คิดว่าผู้ป่วยเป็นของคน แต่เป็นบุคคลหนึ่งที่มีความเฉพาะ และ มีสิ่งที่น่า เรียนรู้จากผู้ป่วยมากมาย

7. ความหวัง (Hope) เป็นองค์ประกอบสำคัญของการเกิดความต้องการ หรือ แรงปรารถนาให้มีการดูแล เป็นการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในสิ่งที่ตนจะกระทำในปัจจุบัน ที่เป็นการช่วยเหลือบุคคลหนึ่งซึ่งความหวังจะต้องเกิดขึ้นเสมอ เพื่อให้แรงกระตุ้นในการปฏิบัติการดูแลอย่างมีเป้าหมาย

8. ความกล้า (Courage) การปฏิบัติในสิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่สบาย ความไม่สะดวก ชัดต้องริษธรรม จรรยาบรรณ และค่านิยม การปกป้องสิทธิตนเองและผู้อื่น และการแสดงความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ เหล่านี้คือการความกล้า การดูแลในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวแล้ว เป็นสิ่งที่พยาบาลจะต้อง เผชิญ จึงต้องสร้างความกล้าให้เกิดขึ้น

Watson (1985) ใ้คำห้่องค์ประกอบสำคัญในการดูแล เพื่อช่วยให้บุคคลได้คงไว้และรักษาซึ่งการยกระดับความมีสุขภาพดี หรือตายอย่างสงบที่แตกต่างจากองค์ประกอบของการ

รักษารศหรือพาณิชภาพ ซึ่งองค์ประกอบของการดูแลนี้เป็นการรวมรูปแบบโครงสร้างทางวิทยาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ เข้าด้วยกัน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบการดูแล 10 ประการของ Watson มา เป็นกรอบในการศึกษาการดูแลในวิชาชีพ ซึ่งองค์ประกอบการดูแล 10 ประการ ประกอบไปด้วย

1. การจัดระเบียบของระบบค่านิยมความมีมนุษยธรรมและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

(The Formation of a Humanistic-Altruistic System of Values)

ระบบค่านิยม ความมีมนุษยธรรมและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นปรัชญาเชิงคุณภาพ ซึ่งนำไปสู่การมีชีวิตที่สมบูรณ์ เป็นข้อผูกพันและความพอใจที่ได้มาจากการให้ เป็นความเกี่ยวข้องกับ ความสามารถที่จะมีทัศนคติต่อมนุษยชาติ ด้วยความรักและยกย่องนับถือ ในความแตกต่างและความเป็น บุคคลหนึ่ง

ประสบการณ์ที่ผ่านมานในชีวิตกับการ เรียนรู้อย่าง เปิดกว้าง ช่วยให้เกิดการปลูกฝังระบบ ความรู้สึก ความคิดอ่าน และพฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่นสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการ เข้าถึงชีวิตอย่างมีค่านิยม ทางมนุษยธรรม และการ เห็นอกเห็นใจนั้นเมื่ออิทธิพลต่อรูปแบบของการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน

การดูแลที่อยู่บนพื้นฐานของอำนาจและค่านิยมนั้น ก่อให้เกิดผลในการ เผชิญระหว่างพยาบาล กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งค่านิยมความมีมนุษยธรรมและพฤติกรรมการเห็นอกเห็นใจ สามารถพัฒนาผ่านระดับ ความรู้ สติ และการพิจารณาอย่างใกล้ชิดของค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของบุคคล

การมีระบบค่านิยม ความมีมนุษยธรรมและความเห็นอกเห็นใจ ในทางการพยาบาลไม่ได้ หมายความว่าพยาบาลจะต้องมีพฤติกรรมเสียสละให้ทุกสิ่งทุกอย่าง และไม่สนใจตนเอง เสียที่เกี่ยวแก่ มีความหมายว่าตนเองควรจะได้รับพัฒนาไปในแนวทางความมีมนุษยธรรม ซึ่งมีการขยายความรู้สึก ของตนเอง (extension of the sense of self)

ดังนั้น การดูแล ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความมีมนุษยธรรมและความ เห็นอกเห็นใจนั้น เป็นการส่งเสริมการดูแลเชิงวิชาชีพที่ดีที่สุด และการช่วยเหลือสังคมอย่างสมบูรณ์ที่สุด จึงเป็นเหตุผลที่ Watson พิจารณาว่าการจัดระเบียบในระบบค่านิยม ความมีมนุษยธรรมและความเห็นอก เห็นใจนี้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันดับแรกสำหรับศาสตร์การดูแล

2. การปลูกฝังความเชื่อและความหวัง (Instillation of faith-hope)

พยาบาลจะต้องปลูกฝังในสำนักของผู้ป่วยถึงความเชื่อและความหวังในการพยาบาล และ การรักษา ซึ่งอาจจะช่วยผู้ป่วยยอมรับข้อมูลข่าวสารจากพยาบาล และยินยอมที่จะ เปลี่ยนทัศนคติ

รวมทั้งพฤติกรรมการณ์ค้นหาสุขภาพ

ความเชื่อ-ความหวัง เป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่สามารถก่อให้เกิดผลในกระบวนการเยียวยา และผลลัพธ์ของความเจ็บป่วยนอกเหนือไปจากข้อกำหนดทางการแพทย์ ๖ โดยเฉพาะความเชื่อในตัวบุคคลก็ไม่ควรจะละเลย เนื่องจาก เป็นสิ่งสนับสนุนและได้รับการยอมรับว่าเป็นอิทธิพลที่สำคัญในการส่งเสริมและคงไว้ซึ่งสุขภาพ

3. การขัดเกลา ความไวต่อการรับรู้ของตนเองและต่อผู้อื่น (Cultivation of Sensitivity to self and others)

การพัฒนาความไวต่อการรับรู้ในตนเอง และการปลูกฝังการตัดสินใจ รับผิดชอบ ค่านิยม สัมพันธภาพของมนุษย์นั้น พัฒนามาจากขั้นตอนของอารมณ์ (Emotional status) ซึ่งการพัฒนาการของความรู้สึกถูกกระตุ้นโดยประสบการณ์ชีวิตในเรื่องความทุกข์ยากเมตตาสงสาร

การตระหนักรู้และการพัฒนาการของความรู้สึก (feeling) นำไปสู่ Self-actualization โดยผ่านการรับรู้ในตนเอง (Self-acceptance) และการเติบโตทางจิตวิทยา (Psychological growth)

การสร้างความสัมพันธ์ของความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ก็เป็นการสร้างรากฐานสำหรับการร่วมรู้สึกกับผู้อื่น คนจะต้องตระหนัก ยอมรับและยินดีที่จะเปิดเผยความรู้สึกของตนเอง เสียก่อน จึงจะสามารถยอมรับและตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้

การไว้วางใจต่อการรับรู้ตัวเองและผู้อื่นอาจกำหนดขอบเขตที่พยาบาลสามารถที่จะพัฒนาตัวเองและใช้ตัวเองให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ต่อผู้อื่น

พยาบาลผู้ที่มีความไวต่อความรู้สึก สามารถที่จะทำให้บุคคลอื่น ๆ เกิดความรู้สึกเข้าใจ ยอมรับและสามารถที่จะก้าวข้ามระดับบุคลิกภาพของหน้าที่และการเจริญเติบโต (Functioning and growth) และสามารถจะเรียนรู้ถึงโลกทัศน์ของบุคคลอื่นได้ดีกว่า

4. พัฒนาการของสัมพันธภาพในการช่วยเหลือและความไว้วางใจ (Development of a helping trust relationship)

การพัฒนาสัมพันธภาพในการช่วยเหลือและความไว้วางใจนี้ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับองค์ประกอบการดูแลทั้ง 3 องค์ประกอบที่กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้ เนื่องจากว่าทั้ง 3 องค์ประกอบนั้นเป็นคุณภาพของการมีสัมพันธภาพ ซึ่งการมีสัมพันธภาพอย่างมีคุณภาพของบุคคลหนึ่งกับบุคคลหนึ่งนั้นเป็นส่วนประกอบที่มีนัยสำคัญที่สุดในการกำหนดการช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนประกอบเบื้องต้นของการดูแลอย่างมีคุณภาพ ก็คือการพัฒนาการของสัมพันธภาพในการ

ช่วยเหลือและความไว้วางใจ ซึ่งการพัฒนานั้น พยาบาลต้องทำความรู้จักกับบุคคลอื่น เป็นอันดับแรก รวมทั้งรู้จักโรคทัศนคติความเป็นตัวของตัวเอง ช่องว่างในชีวิต และทัศนคติต่อปรากฏการณ์วิทยาของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งขอบเขตปรากฏการณ์ (Phenomenal field) นั่นก็คือ ความรู้สึก (affects) สิ่งกระตุ้นและสิ่งยับยั้งหรือชักชวนพฤติกรรมการค้นหาลักษณะของเขาเหล่านั้น

5. ส่งเสริมและยอมรับในการแสดงออกถึงความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบ (acceptance of the expression of positive and negative feelings)

Rosenberg (Wason, 1985) ได้ทำการวิจัยและกล่าวอย่างชัดเจนในสมมติฐานว่าอาจมีการแยกจากกันระหว่างอะไรที่คนรู้และรู้สึกด้วยในเรื่องเดียวกัน ความมั่นคงทางความรู้สึกและความคิดทางปัญญาเป็นสิ่งที่บุคคลค้นหา และความไม่มั่นคงระหว่างความคิดและความรู้สึกนั้นสามารถที่จะนำไปสู่ความวิตกกังวล ความเครียด ความสับสนหรือแม้แต่ความกลัว ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้าใจและมีอิทธิพลต่อทัศนคติก่อให้เกิดผลทางพฤติกรรม

การมุ่งเน้นในความรู้สึกและอารมณ์อันไม่แสดงความเป็นเหตุเป็นผล ในเหตุการณ์หนึ่งของบุคคลหนึ่งนั้น มีความเหมาะสมที่สุดสำหรับพยาบาลในเรื่องของการแสดงพฤติกรรมการดูแล

ความรู้สึก เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมและความคิดต่าง ๆ พร้อมกับมีผลให้เกิดการกระตุ้นความประหัดและความคิดที่นั้นมีเหตุผลได้

การปฏิบัติการ เพื่อการรักษาและพัฒนาสัมพันธภาพการช่วยเหลือและความไว้วางใจ มุ่งเน้นที่ความรู้สึกของบุคคล การยอมรับและการส่งเสริม ซึ่งการแสดงออกถึงความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ได้ถูกระบุว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดูแลและส่วนหนึ่งของแก่นการพยาบาล

พยาบาลควรจะได้รับทราบสนับสนุนอย่างเพียงพอที่จะยอมให้กระทำในเรื่องที่เสี่ยงสำหรับตนเองพอ ๆ กับเสี่ยงกับผู้อื่น และยิ่งไปกว่านั้น การตรวจสอบความจริงก็สามารถเกิดขึ้นได้สำหรับทั้งพยาบาลและบุคคลอื่น ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกต่อสถานภาพนั้นอย่างเหมาะสมหรือความไม่เหมาะสมของการหลีกเลี่ยงความรู้สึกที่แท้จริง ในทางกลับกันสัมพันธภาพของการช่วยเหลือจะดำเนินไปอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น ระดับความเชื่อตรงนั้นมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติของศาสตร์การดูแล

6. การใช้วิธีการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ (Systemic use of the scientific problem solving method for decision making)

การใช้วิธีการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์อย่างมีระบบ เพิ่งจะได้รับความสำคัญสำหรับศาสตร์การดูแลเหมือนกับวิธีปฏิบัติอย่างมีมนุษยธรรม ปัญหาที่หนักยิ่งอย่างหนึ่งสำหรับการพยาบาลก็คือ การขาดซึ่งวิธีการทางวิทยาศาสตร์ การขาดข้อมูลทางปริมาณ

การปฏิบัติของศาสตร์การดูแลในทางการพยาบาล มีเค้าโครงพื้นฐานความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์และความเข้าใจ ว่าประชาชนมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมอย่างไร เมื่ออยู่ในภาวะความเครียด สบายดี สบายกายแต่มีความกังวล และเมื่อเกิดความเจ็บป่วย

การพยาบาลวิชาชีพใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะช่วยตัดสินใจในสถานการณ์การพยาบาลทั้งหมด ซึ่งการใช้วิธีการแก้ปัญหาวงวิทยาศาสตร์ ยอมรับให้พยาบาลสร้างกฎเกณฑ์ธรรมดา และฐานข้อมูลธรรมดา ที่จะแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบในการตัดสินใจ และกำหนดรูปแบบการปรับเปลี่ยนการพยาบาล

ดังนั้นพยาบาลจะต้อง เข้าใจว่า กระบวนการพยาบาลและกระบวนการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ เป็นพื้นฐานเดียวกัน การเรียนรู้ ความเข้าใจและการใช้ระบบระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ เพื่อแก้ปัญหาของพยาบาลนั้นเป็นการให้ สำหรับการปรับและการตัดสินใจการปฏิบัติการพยาบาลอย่างดียิ่ง เท่ากับรากฐานสำหรับการตรวจสอบปัญหาการวิจัย

7. การส่งเสริมให้มีการเรียนการสอนระหว่างบุคคล (The promotion of inter personal teaching learning)

การเรียนการสอนระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบการดูแล ที่มีปฏิบัติเป็นกระบวนการ ฝึกร่วมกันการคิดต่อข่าวสาร ซึ่งจะคงพิจารณาถึงธรรมชาติของการเรียนรู้ และสิ่งที่เกี่ยวข้องต่อกระบวนการเรียนรู้ระหว่างบุคคล

การสอนเพื่อมุ่งให้ความรู้ ให้นำมาใช้บ่อยครั้ง เพื่อการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงสุขภาพไปในทางบวก มุ่งองค์ความรู้ทั้งในเรื่องทฤษฎีและการปฏิบัติ ซึ่งการคิดต่อข่าวสาร เป็นหนทางชัดเจน ที่จะลดความกลัวความวิตกกังวล เมื่อเกิดภาวะการเครียดทั้งที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่เป็นอยู่

Appley, Trumbull and Lazarus (Watson, 1985) ได้ย้ำเน้นการเตรียม การให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อจะช่วยให้การปรับตัวต่อสภาวะความเครียด ซึ่งสภาวะเครียด เข้าไปรบกวนแบบแผนการดำเนินชีวิต และรูปแบบของพฤติกรรมทำให้เปลี่ยนแปลง

8. การจัดเตรียมสิ่งแวดล้อมเพื่อการสนับสนุนระดับบุคคล ป้องกันและ/หรือแก้ไขสภาพจิตใจ ร่างกายสังคมวัฒนธรรมและวิญญาณ (Provision for a supportive protective, and(or) corrective material, physical, sociocultural, and spiritual environment)

องค์ประกอบการดูแลนี้ นับเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อชีวิต สุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริม การกลับฟื้นคืนสู่สุขภาพที่ดี การป้องกันโรค หรือการดูแลในขณะเจ็บป่วย ตัวแปรบางอย่างที่เป็นหน้าที่

ภายนอกของบุคคลก็คือ กิจกรรมและการจัดการทำต่อสิ่งแวดล้อมทางร่างกายหรือทางสังคม ซึ่งพยาบาล จะให้การสนับสนุนป้องกัน และให้ความปลอดภัยต่อบุคคลอื่น ส่วนตัวแปรที่เป็นหน้าที่ภายในของบุคคล นั้นก็คือ การประคับประคองป้องกันและ/หรือแก้ไขสภาพจิต วิญญาณและสังคมวัฒนธรรมและความเป็น ปกติสุข

การพึ่งพาระหว่างกันของสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก มีอิทธิพลอย่างมากต่อสุขภาพ และความเจ็บป่วย กลไกการจืดระเบียบทางชีววิทยา และสรีรวิทยาภายในสนับสนุนรูปแบบของแบบ แผนชีวิตของคน

ความสุขสบาย (Comfort)

ความสุขสบาย เป็นตัวแปรภายนอกที่พยาบาลควรจะต้องควบคุม เนื่องจากความสุขสบายนั้นมาจาก สิ่งแวดล้อมภายนอก บางส่วนที่พยาบาลเป็นผู้ควบคุม กิจกรรมที่ทำให้ความสุขสบายสามารถเป็นการ สนับสนุนประคับประคอง ป้องกันหรือแก้ไขสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของบุคคล ในขณะ เดียวกัน การให้ความสุขสบายที่เบียดจำกัดหรือสว่นพลังงานของผู้ป่วย ไม่สามารถเป็นการส่งเสริม สุขภาพที่ดีได้

สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นการให้ความสุขสบาย เช่น การจัดเตรียมห้องให้เหมาะสม เป็นคัน มาตรการให้ความสุขที่เป็น เรื่องสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดห้องใหม่และการปิด-เปิดหน้าต่าง ให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก

มาตรการให้ความสุขสบายด้านจิตใจ เช่น การฟังผู้อื่นพูดถึงความวิตกกังวลของเขา ช่วยเหลือให้ผู้อื่นมีความคาดหวัง

ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

ความเป็นส่วนตัวกับภาวะสุขภาพนี้ Maslow (Watson, 1985) ได้กล่าวว่า มีความเกี่ยวข้องกันอย่างมาก ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์

ความเป็นส่วนตัวเป็นการบริการให้คงไว้ซึ่งความมีศักดิ์ศรี และความมั่นคงของมนุษย์ นอกจากนี้ Bloch (Watson, 1985) ยังได้ระบุถึงบทบาทที่แตกต่างออกไปของการให้ ความเป็นส่วนตัวคือ

1. ความเป็นส่วนตัวคงไว้ซึ่ง เอกสิทธิ์ของบุคคล (Personal autonomy) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของความเป็นมนุษย์
2. ความเป็นส่วนตัวให้การผ่อนคลายทั้งอารมณ์จากความเครียดในชีวิต

ประจำวัน

3. ความเป็นส่วนตัวช่วยให้มีโอกาสประเมินตนเอง ด้วยการสำรวจตรวจสอบ ประเมินและบูรณาการความรู้สึกและประสบการณ์ของตนเอง ซึ่งในบทบาทนี้อาจจะเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับกิจกรรมทางจิตวิญญาณ หรือ การทำสมาธิที่นำมาซึ่งความหมายของชีวิตหนึ่ง

4. ความเป็นส่วนตัวช่วยให้มีการจำกัด และ การป้องกันซึ่งการติดต่อสื่อสาร ซึ่งหมายถึงการยินยอม ให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ช่วยทำให้เกิดความมั่นใจ และกำหนดขอบเขต หรือระยะห่างทางสังคมในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความปลอดภัย (Safety)

การให้ความปลอดภัย เป็นการปฏิบัติพื้นฐานของบทบาทพยาบาล ซึ่ง Maslow (Watson 1985) ได้ชี้ชัดว่า ความปลอดภัยเป็นความต้องการพื้นฐานของความเจริญเติบโตและ ทัศนคติของมนุษย์

ความปลอดภัยเป็นความต้องการที่ปรากฏขึ้นจากวัยทารก และก่อให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นในวัย เด็กที่จะทำให้ได้รับความพอใจในความต้องการด้านกายภาพ

ความสวยงาม (Beauty)

พยาบาลเป็นผู้ให้ความสวยงามและความสะอาดของสภาพแวดล้อม ประกอบไปด้วยมาตรการ ให้ความสุขสบายพื้นฐาน เป็นการกำจัดสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นภาวะเป็นพิษ และการกำหนดหรือจัดการให้ ความสะอาดและสุขาภิบาล (Sanitary)

มรณคติของความสวยงามประกอบด้วยการจัดการจัดความสวยงามของสิ่งแวดล้อมมาให้ปรากฏต่อความรู้สึกทางจิตใจให้ดีขึ้น อีกทั้งความสุขสบายทางด้านร่างกาย ซึ่งหมายรวมถึงการจัดการเครื่องประดับตกแต่งที่มีลักษณะดึงดูดใจ มีสีสัน น่าเพลิดเพลิน และใช้งานได้ดี นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสิ่งแวดล้อม การรักษาบำบัด ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยการใช้ ศิลปะ คนตรี บทกวี เป็นต้น

สภาพแวดล้อมที่สละขึ้นเบิกบานใจช่วยให้นักสร้าง มรณทัศน์แห่งตน (self-concept) และ ความมีคุณค่าแห่งตน (Self-worth) ของคนๆ หนึ่ง สามารถทำให้แข็งแกร่งจนการปรับปรุงในเรื่อง ความสวยงามของสภาพแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสุขสบายในขณะเดียวกันก็ยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในชีวิตได้ ซึ่งสิ่งที่เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดความสวยงามได้ก็คือ ความบันเทิงใจ ได้จากเพื่อน ๆ และสิ่งสนุกสนานต่าง ๆ คนตรี การอ่านหนังสือ และงานอดิเรกต่าง ๆ

จุดประสงค์ของการให้การสนับสนุนระดับประคอง บัองกัน หรือแก้ไขสิ่งแวดล้อม คือคุณภาพของการดูแลสุขภาพ ซึ่งความสะอาดและความสวยงามนั้นเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดกับคุณภาพในความตั้งใจแน่วแน่ที่จะส่งเสริมระดับความมีศักดิ์ศรี และคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น ดังนั้นพยาบาลจะต้องพิจารณาให้เห็นถึงความหมายของมโนคติของความสะอาดและสวยงาม และยึดถือไว้ในกาบริการบุคคลอื่น ๆ

9. การช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ (Assistance with the gratification of human need)

เป็นการแสดงออกเพื่อช่วยเหลือให้บุคคลอื่น ได้พบกับความจำเป็นที่ช่วยสนับสนุนให้มี การเจริญเติบโตและพัฒนาไปในทางที่ดี

10. การส่งเสริมให้มีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์ตรงที่มีอยู่จริง (Allowance for existential phenomenological forces)

การอดทนต่อแรงกดดันภายนอก เป็นองค์ประกอบของการดูแลหนึ่งที่เป็นองค์ความรู้ที่เป็น พื้นฐานของความแยกตนเอง และการเป็นตัวของตนเองของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับความเป็นบุคคลิก (Personal) ประสบการณ์ตรงของคน ๆ หนึ่งที่เป็นพื้นฐานของการทำความเข้าใจ (foundation for understanding) เป็นการช่วยพยาบาลให้หันกลับเข้าไปดูข้างในตนเอง เพื่อที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณค่าและความเข้มแข็ง ต่อสู้กับการใช้ชีวิตในแต่ละวันที่ล้วนแต่ นำปัญหา ความยุ่งยาก ความเจ็บปวดในแต่ละคน ดังนั้น อำนาจการกระทำเกิดขึ้นภายนอกนี้เป็นองค์ประกอบที่นำมา ซึ่งความหมายของแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์ลำบากของมนุษย์ เป็นลักษณะของการสร้างเสริมสมรรถภาพในงาน ให้เกิดความเข้มแข็ง

3.5.5 การดูแลวิชาชีพกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มผู้ร่วมงาน (work group) นั้น ความเป็นมิตรของผู้ร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งการแสดงความเป็นมิตรนำมาซึ่งการสนับสนุนระดับประคอง ความอบอุ่น การให้คำแนะนำ การให้การช่วยเหลือ (Luthans, 1992) ที่เป็นลักษณะของพฤติกรรมทางการดูแล (Caring) ที่นักทฤษฎีการดูแลหลายท่านได้กล่าวไว้ว่า การดูแลเป็นการปฏิบัติต่อคนให้ับ "คนทั้งคน" นกิจกรรมที่เป็น การให้ความช่วยเหลือ การสนับสนุนระดับประคอง และการอำนวยความสะดวก เพื่อความเจริญ และความพึงพอใจในชีวิต (Leininger, 1981) เป็นกระบวนการมนุษยธรรมระหว่างบุคคล ที่อาศัย

ความรู้ตามหลักวิชาการ มีศิลปะ และอุดมคติทางศิลปกรรม (Watson, 1985)

จากการศึกษาที่ผ่านมา ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการดูแลกับความพึงพอใจ แต่เป็นการศึกษาที่มีตัวแปรก่อนความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกับลักษณะของพฤติกรรมการดูแล เช่น การศึกษาของ สุภัตญา แสงมุข (2529) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การศึกษาของ จินตนา ฤทธิบรรทุง (2529) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจัดสรร กับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเหนื่อยหน่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาของ บุญศรี ชัยชิตามร (2534) พบว่าการรับรู้แรงสนับสนุน จากหัวหน้าผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย และการรับรู้แรงสนับสนุน จากหัวหน้าผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้สภาพแวดล้อม ที่เกื้อหนุนต่อการ ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดของการดูแลที่เป็นเสมือนหัวใจของการพยาบาลที่คำว่า "การดูแล" จะใช้กันมากในวิชาชีพการพยาบาล และเป็น "การดูแล" ที่เกิดขึ้นระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากพยาบาลต้องปฏิบัติงานการบริการซึ่งต้องพบกับปัญหา และสาเหตุ ที่ทำให้เกิดความเครียด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอยู่เสมอ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวคิดการดูแลมาประยุกต์ใช้ระหว่างวิชาชีพพยาบาล ว่าการดูแลในวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในงานในรูปแบบใด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย