

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์การ ลักษณะงาน กับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีต่างๆจากตำรา เอกสาร วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. โรงพยาบาลศูนย์
 - 1.1 ลักษณะงานของโรงพยาบาลศูนย์
 - 1.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์
 - 1.3 ทิศทางการปฏิรูประบบบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์
 - 1.4 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ
2. ลักษณะงาน
 - 2.1 ความหมายของลักษณะงาน
 - 2.2 ลักษณะงานและลักษณะงานวิชาชีพ
 - 2.3 ลักษณะงานของพยาบาลประจำการ
 - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน
3. ปัจจัยองค์การ
 - 3.1 ความหมายขององค์การ
 - 3.2 เป้าหมายขององค์การ
 - 3.3 องค์การพยาบาล
 - 3.4 แนวคิดและทฤษฎีขององค์การ
4. ความมั่นคงในการทำงาน
 - 4.1 ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน
 - 4.2 ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน
 - 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน
 - 4.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โรงพยาบาลศูนย์

1.1 ลักษณะงานของโรงพยาบาลศูนย์

เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ขนาด 500 เตียงขึ้นไป ตั้งในจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่มาก และเป็นจุดศูนย์กลางของการคมนาคม ปัจจุบันมีโรงพยาบาลศูนย์ทั้งหมดจำนวน 25 แห่ง โดยมีขีดความสามารถและลักษณะงานประกอบด้วยดังนี้

1) งานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค มีประมาณ 25 % ของงานทั้งหมด รวมกับสาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ เทศบาล ในงานสาธารณสุขพื้นฐาน และในเขตอำเภอที่เป็นที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นใดที่รับผิดชอบ และมีการส่งเสริมสนับสนุนงานสาธารณสุขพื้นฐานของระดับตำบลและหมู่บ้าน

2) งานด้านการรักษา บริการในลักษณะเฉพาะโรคทุกสาขา

3) งานด้านจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ แพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน นักศึกษาพยาบาล นักศึกษาวิทยาลัยสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับต่างๆ

4) งานด้านวิจัย ได้แก่ งานวิจัยทั้งด้านคลินิก ด้านสุขภาพ ด้านสาธารณสุขของแพทย์ประจำทุกสาขา และเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

สรุปได้ว่าโรงพยาบาลศูนย์มีลักษณะงานที่ครอบคลุมทั้งด้านรักษา ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ฝึกอบรมและวิจัยโดยรับผิดชอบในจังหวัดนั้น หน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบให้บริการทั้งประชาชนและบุคลากรในหน่วยงานด้วย

1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์

บริการรักษาโรคได้ครบถ้วนทุกสาขาการรักษายาบาลและการฟื้นฟู ทั้งผู้ป่วยภายนอกและภายใน รับการรักษาทั้งทางกายและทางใจ ดังนี้

1) ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ อนามัยแม่และเด็ก วางแผนครอบครัว การให้สุศึกษา ป้องกันยาเสพติด รวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่างๆ การสร้างภูมิป้องกันโรค

2) ให้บริการชั้นสูงสาธารณสุขทั้งในโรงพยาบาล และหน่วยบริการสุขภาพทุกแห่งในภายในจังหวัดและจังหวัดอื่นๆในเขตรับผิดชอบ

3) จัดดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วยในการตรวจและรักษาส่งต่อให้มีประสิทธิภาพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสถานอนามัย

4) ให้การสนับสนุนด้านวัสดุครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์แก่โรงพยาบาล และหน่วยบริการสุขภาพทุกแห่งในภายในจังหวัดที่รับผิดชอบ

5) ศึกษาค้นคว้า วิจัย ในการพัฒนาวิชาการในด้านการแพทย์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องทาง
รักษาพยาบาล

6) ดำเนินด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ทุกระดับ รวมจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการ

7) สนับสนุนและนิเทศงานโรงพยาบาลทั่วไปและสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ภายใน
จังหวัดที่รับผิดชอบ ทางวิชาการ และอื่นๆ

สรุปหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์ได้ดังนี้ ในการบริการสุขภาพและการป้องกันควบคุมโรค
สนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพภายในจังหวัดและเขตรับผิดชอบทั้งในด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ด้านการ
ปฏิบัติขั้นสูงสาธารณสุข การจัดดำเนินการขั้นตอนระบบส่งต่อผู้รับบริการระหว่างโรงพยาบาล
จัดการศึกษาและการฝึกอบรมแก่แพทย์ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับต่างๆ ทั้งในโรงพยาบาล
และสถานบริการสาธารณสุขในเขตรับผิดชอบ สนับสนุนพัฒนาวิชาการในการวิจัยด้านการแพทย์
และการพยาบาลและนิเทศงานโรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขในเขตรับผิดชอบ

1.3 ทิศทางการปฏิรูประบบบริการการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์

จากการที่กระทรวงสาธารณสุขมีการปฏิรูประบบสุขภาพ (Health Care Reform) ให้มีทิศทาง
ตามที่ต้องการ โดยการปฏิรูปการจัดการและระบบการเงินการคลัง มีการปรับสวัสดิการและการ
ประกันสุขภาพของรัฐ โดยมุ่งเน้นนโยบายการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ปรับปรุงการจัดการ
ความต้องการของประชาชนในการดูแลสุขภาพตนเองอย่างเหมาะสม นอกจากนี้มีการปฏิรูป
กำลังคนด้านบริการสุขภาพประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากรประเภทเวชปฏิบัติและการส่งเสริม
บุคลากรให้มีแรงจูงใจในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงนั้น และการให้บริการด้านสุขภาพโดยการ
ปรับระบบบริการให้มีการแข่งขันและร่วมมือกันในสถานพยาบาลรัฐและเอกชน การพัฒนาแนว
ทางให้บริการที่เหมาะสม ในส่วนของด้านสิทธิของประชาชนนั้น มีสิทธิ์ในการเลือกการรับบริการ
ด้านสุขภาพในสถานบริการพยาบาลที่ตนพอใจ และมีสิทธิ์เปลี่ยนผู้ให้บริการ สิทธิที่ประชาชนได้
รับทราบข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ รวมทั้งการออกกฎหมายคุ้มครองผู้รับบริการสุขภาพ (ศิริมา ลีละวงศ์
, 2543: 82-83) โดยมีวัตถุประสงค์การปฏิรูประบบบริการสุขภาพ เพื่อปรับโรงพยาบาลและสถาน
พยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขให้เข้าสู่ระบบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ไม่ว่าการกระจาย
อำนาจและทรัพยากรไปสู่ส่วนท้องถิ่น และการปรับระบบงบประมาณเป็นแบบมุ่งผลลัพธ์ผลงาน

สภาการพยาบาล (2543: 77-79) ได้กำหนดทิศทางการปฏิรูประบบบริการการพยาบาล
ในโรงพยาบาลมีโดยสรุปดังนี้

1) จัดระบบบริการพยาบาลให้มีระบบการปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐานและการพยาบาล
ขั้นสูงที่มีประสิทธิภาพ

2) กำหนดตำแหน่งผู้มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะสาขา ให้มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว ติดตามพัฒนาและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

3) กำหนดความรับผิดชอบของพยาบาลผู้มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทางให้ชัดเจน โดยครอบคลุมการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวโดยตรง การให้คำปรึกษา การสอน ให้บริการ วิชาการ วิจัย และการจัดการเกี่ยวกับ การดูแลผู้ป่วย รวมถึงกำหนดกลุ่มผู้ป่วยที่รับผิดชอบ

4) จัดระบบที่สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติการพยาบาลรวมทั้งทักษะเฉพาะของพยาบาลทุกระดับ

5) จัดให้มีพยาบาลรับผิดชอบเป็นเจ้าของไข้ หรือเป็นผู้จัดการเฉพาะกรณีเพื่อสามารถให้การดูแลแบบองค์รวม ต่อเนื่อง ลดค่าใช้จ่ายและประสานการดูแลระหว่างเจ้าหน้าที่

6) จัดระบบการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยที่ต้องการดูแลพิเศษ และผู้ป่วยที่พึ่งพาเทคโนโลยี

6.1 พัฒนาศักยภาพการดูแลตนเองให้กับผู้ป่วยและครอบครัว

6.2 ประสานงานกับทีมบุคลากรสุขภาพเพื่อการส่งต่อแผนการดูแลผู้ป่วย

6.3 ร่วมมือให้การดูแลและเป็นพี่เลี้ยงให้กับบุคลากรทางสุขภาพ

7) จัดให้มีหน่วยงานการเรียนรู้ ฝึกทักษะและการศึกษาดัชนีตนเองของผู้ป่วยและครอบครัว

8) จัดให้มีระบบประกันคุณภาพบริการพยาบาล เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นการลดต้นทุนการบริการ

9) จัดระบบข้อมูลทางการพยาบาลเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการบริการพยาบาล ประกอบด้วย ปัญหาความต้องการของผู้ป่วย การปฏิบัติการพยาบาล ผลการปฏิบัติการพยาบาล

10) จัดตั้งหน่วยงานการวิจัยการพยาบาลและเครื่องมือทางการวิจัย โดยมีการกำหนดแผนงานและให้การสนับสนุนนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ในการดูแลผู้ป่วยโรคต่างๆรวมทั้งพัฒนาบุคลากรในการนำความรู้และผลงานวิจัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า การปฏิรูประบบบริการพยาบาลในระดับตติยภูมินั้นมีการจัดระบบบริการพยาบาลและระบบข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการพยาบาลพื้นฐานและขั้นสูงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดความรับผิดชอบความชำนาญพิเศษให้ชัดเจนในการดูแลผู้ใช้บริการ เป็นที่ปรึกษาและประสานงานในการดูแลผู้ใช้บริการร่วมกับทีมสุขภาพในชุมชน ตลอดจนมีการนำระบบประกันคุณภาพการพยาบาล ศึกษาและพัฒนาในการวิจัยการพยาบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิผล

1.4 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ

พยาบาล เป็นบุคคลที่มีจำนวนมากที่สุดในองค์การพยาบาล และมีความสำคัญมากกับองค์การพยาบาล เพราะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างถูกต้อง มีมาตรฐาน และต่อ

เนื่องจากพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการได้มีสุขภาพที่ดีขึ้น ลดวันในการนอนโรงพยาบาล และสามารถกลับบ้านตามปกติได้ตามแผนการรักษาพยาบาล ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ (ปีทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ , 2545:16)

บทบาทหน้าที่ของพยาบาลระดับปฏิบัติการ ได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านบริการด้านสุขภาพของประชาชน ตามแนวทางการกำหนดของคณะกรรมการการศึกษาและวิจัยทางการศึกษาพยาบาล (นันทนา น้ำฝน, 2538 : 62-66)

1) ด้านการบริหารการพยาบาล โดยการวางแผนงาน และ มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน การควบคุม การนิเทศงาน ประเมินผล และการจัดบรรยากาศการทำงาน

2) ด้านการบริการพยาบาล เป็นบทบาทในการให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการโดยใช้กระบวนการพยาบาลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

3) ด้านวิชาการ เป็นบทบาทเสริมสร้างพัฒนาวิชาชีพให้เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ที่อยู่ร่วมวิชาชีพและชุมชน รวมทั้งในการฝึกอบรมและการทำวิจัย

สรุปได้ว่าการบริหารขององค์การพยาบาล ประกอบด้วย การบริหารทั่วไป การบริหารงานพยาบาลและงานบริหารด้านวิชาการ ซึ่งในองค์การนั้นประกอบด้วยพยาบาลประจำการที่มีบทบาทหน้าที่ทำงานในองค์การพยาบาลเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

2. ลักษณะงาน

2.1 ความหมายลักษณะงาน

เสนาะ ตีเยวร์ (2531) ได้กล่าวว่าลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของกิจกรรมที่ทำนั้น สามารถระบุคุณสมบัติของผู้ที่ทำว่าควรมีคุณสมบัติอย่างไร หรือความรู้อย่างไรจึงทำงานนั้นได้

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ได้ให้ความหมายลักษณะงานว่า การที่บุคคลที่ทำงานนั้นรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างไร งานที่ทำนั้นส่งผลต่อใคร

กล่าวได้ว่า ลักษณะงาน เป็นลักษณะที่ทำให้กิจกรรมนั้น สามารถบอกได้ว่าส่งผลอย่างไร มีความสำคัญอย่างไร และสามารถระบุคุณสมบัติที่ผู้ทำกิจกรรมหรืองานนั้นได้ว่ามีคุณสมบัติอย่างไร

2.2 ลักษณะงานและลักษณะงานวิชาชีพ

2.2.1 ลักษณะงาน มีส่วนประกอบด้วย 2 ส่วน คือ กิจกรรมที่ใช้ในการทำงานกับบุคคลที่ทำงานนั้น มีรายละเอียดดังนี้ (เสนาะ ตีเยวร์ , 2531:15-16)

1) กิจกรรมที่ใช้ในการทำงาน การที่ระบุได้ว่ากิจกรรมที่ทำในงานนั้นมีลักษณะอย่างไรสามารถระบุหรือคาดคะเนได้หรือไม่ เช่น กิจกรรมที่แน่นอน การทำงานที่มีลักษณะเกิดขึ้นซ้ำๆ กันเป็นประจำ ระบุและคาดคะเนได้ล่วงหน้า ส่วนกิจกรรมที่ไม่แน่นอนไม่อาจจะระบุลักษณะงานได้ ไม่อาจวางแผนงานล่วงหน้าได้ ผลงานที่ทำได้ผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน

2) บุคคลที่ทำงาน การที่บุคคลนั้นมีความรู้ความสามารถอย่างไร ความสามารถพิเศษมีหรือไม่ มีประสบการณ์อย่างไร โดยที่ลักษณะของกิจกรรมที่แตกต่างจะเป็นปัจจัยกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน เช่นในกิจกรรมที่ไม่แน่นอน ย่อมอาศัยคนทำงานต้องใช้ความรู้พิเศษ ประสบการณ์เฉพาะ เพราะมันแตกต่างจากงานประจำ โดยบุคคลนั้นต้องมีความสามารถในการใช้ดุลยพินิจที่ตัดสินใจในการทำงานนั้น

2.2.2 ลักษณะงานวิชาชีพ เป็นงานที่ต้องอาศัยใช้ความรู้อย่างสูงและการได้รับการฝึกอบรมโดยเฉพาะ โดยมีสถาบันวิชาชีพออกใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพ สถาบันที่ออกใบอนุญาตเป็นผู้ดูแล และออกกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติ (เสนาะ ตีเขี้ยวและคณะ, 2526) ในประเทศไทย กำหนดวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ เป็นวิชาชีพหนึ่ง มีสภาพพยาบาลเป็นผู้ดูแล และมีใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพ ลักษณะงานที่อาศัยหลักการทางวิทยาศาสตร์และศิลปะในการพยาบาล

2.3 ลักษณะงานของพยาบาลประจำการ

เป็นงานบริการต่อเพื่อนมนุษย์ในด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นงานหนักต้องปฏิบัติโดยใช้แรงงาน ความรู้และความสามารถทางวิชาการในการบริการ ต้องปฏิบัติงานตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยผลัดเวรเช้า บ่าย และดึก หมุนเวียนกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อชีวิตครอบครัว ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเวลาการพักผ่อนนอนหลับ ซึ่งร่างกายต้องปรับตัวอย่างมากและตลอดเวลาทำให้สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานทรุดโทรมและมีโอกาสติดเชืโรคได้ง่าย นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน และต้องมีคุณธรรมสูง จริยธรรมสูง เพราะความผิดพลาด หมายถึง อันตรายต่อชีวิตผู้อื่น (ทัศนบุญทอง, 2533) แล้วยังต้องพร้อมรับความเครียดทุกกรณีในหน้าที่ ไม่ว่าจะจากผู้รับบริการ ญาติ และผู้ร่วมงาน (กุลยา ตันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษตระกูล, 2541) ล้วนก่อให้เกิดภาวะเครียดต่อพยาบาลได้ ลักษณะงานของพยาบาลที่กระทำต่อชีวิตผู้อื่นโดยผิดพลาดไม่ได้ ทำให้มีระบบการตรวจสุขภาพ และควบคุมอย่างเคร่งครัด โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือผู้ตรวจการตรวจสุขภาพเป็นระยะ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้อง จะทำให้พยาบาลรู้สึกตนเองขาดอิสระในการทำงาน อย่างสร้างสรรค์ ถูกจำกัดในบทบาท ขาดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ไม่พอใจ เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ร่างกายอ่อนเพลียทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ผลตามๆ มา คือ การขาดงาน หรือเปลี่ยนอาชีพ (จุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง, 2543: 17)

กองงานพยาบาล (2539: 3-27) ได้ให้บรรยายลักษณะงานพยาบาลประจำการโดยสรุปดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติทางการพยาบาล ใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานการให้การพยาบาล แก่ผู้รับบริการและครอบครัวของผู้รับบริการในหน่วยงานหรือหอผู้ป่วย โดยใช้กระบวนการพยาบาล มีการพยาบาลแบบองค์รวม โดยมีมาตรฐานในการพยาบาลในการควบคุมคุณภาพพยาบาล รวมทั้งมีการติดต่อประสานงานร่วมทีมสุขภาพในโรงพยาบาลในการวางแผนในการดูแลผู้รับบริการ

2) ด้านการจัดการบริหาร จัดการมีส่วนร่วมในการสร้างทีมพยาบาลในดูแลผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากระบบงานบุคคล และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาล และองค์การวิชาชีพ

3) ด้านวิชาการ มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่และผู้ที่มาอบรมในหน่วยงาน สอนหรือแนะนำเป็นพี่เลี้ยงแก่นักศึกษาพยาบาล พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยพยาบาล มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอนแก่ผู้รับบริการและครอบครัว การปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน และการมีส่วนร่วมในการทำวิจัยในหน่วยงานและนำผลวิจัยไปใช้ในหน่วยงานเพื่อคุณภาพทางการพยาบาล

สรุปได้ว่า พยาบาลประจำการนอกจากจะปฏิบัติงานการพยาบาลแล้ว ยังทำงานในด้านการบริหารจัดการและวิชาการในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเกิดงานที่ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการและหน่วยงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาลักษณะงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพระดับตติยภูมิ ซึ่งมีรายละเอียดของลักษณะงานดังที่สภาการพยาบาล (2543: 74-76) กำหนดดังนี้

1. ประเมินภาวะสุขภาพของผู้ป่วยและผลกระทบที่มีต่อผู้ป่วยและครอบครัว โดยใช้ทักษะการประเมินสูง เพื่อให้สามารถวินิจฉัยปัญหาที่ซับซ้อนและความต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทักษะที่จำเป็น เช่น การสัมภาษณ์แนวลึก การตรวจร่างกาย การแปลผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

2. จัดการปัญหาภาวะฉุกเฉิน และวิกฤตของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ความรู้และทักษะดังนี้

2.1 ประเมินและช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะวิกฤตอย่างรวดเร็วและปลอดภัย

2.2 ตัดสินใจและจัดการกับภาวะฉุกเฉินและวิกฤตที่เกิดขึ้นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทักษะในการบริหารจัดการและประสานงาน

3. จัดการประสานงานในทีมสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับแก้ไขทันที่ที่มีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง

3.1 จัดการให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาและการดูแลบำบัดอาการตามแผนการที่วางไว้

3.2 จัดการระบบการดูแลต่อเนื่องที่บ้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัว ทั้งในภาวะฉุกเฉินและภาวะที่ต้องการดูแลต่อเนื่อง โดยการประเมินปัญหาและความต้องการ

3.3 รวบรวมปัญหาการปฏิบัติงานที่พบบ่อย และจัดการให้มีการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงาน

3.4 ประสานงานติดต่อกับบุคลากรในทีมสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วย/ครอบครัวได้รับการช่วยเหลือทันที่

3.5 เป็นที่ปรึกษาของทีมงานสุขภาพในชุมชน ผู้ป่วย/ครอบครัว ในการปรับแผนการดำเนินชีวิตของผู้ป่วยให้เหมาะสมและอยู่ในสังคมโดยพึ่งตนเองให้มากที่สุด

4. พัฒนาศักยภาพของผู้ป่วยและญาติผู้ดูแล ให้สามารถดูแลตนเองและพึ่งพากันเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กลวิธีที่หลากหลายดังนี้

4.1 สอนและชี้แนะ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดูแลตนเอง

4.2 ปรับพฤติกรรมและแบบแผนการดำเนินชีวิต เพื่อมิให้เกิดภาวะเจ็บป่วยซ้ำ

4.3 สร้างพฤติกรรมใหม่เพื่อส่งเสริมสุขภาพ

5. พัฒนามาตรฐานการพยาบาลและนวัตกรรมการพยาบาลที่จำเป็น รวมทั้งที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดูแล

6. การพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยและครอบครัว

6.1 มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องในการตรวจรักษา และสนับสนุนให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีโอกาสและทางเลือกในการรักษาพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย

6.2 ขจัดการกระทำและเหตุการณ์ ที่จะทำให้เกิดความเสี่ยงต่ออันตรายของสุขภาพและชีวิตจากการรักษาโดยทีมสุขภาพ

6.3 ประสานประโยชน์ให้ผู้ป่วยและครอบครัว ในเรื่องค่าใช้จ่ายและบริการที่ควรได้รับอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

สรุปได้ว่า สภากาพยาบาลได้กำหนดลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ต้องมีความทักษะที่สูงในประเมินและการดูแลผู้ป่วยที่มีอาการที่ซับซ้อน ผู้ป่วยภาวะวิกฤตและฉุกเฉิน นอกจากนี้มีความสามารถจัดการในการพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วยและครอบครัวในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องในชุมชนที่อยู่ โดยประสานงานทีมสุขภาพในชุมชนและทำหน้าที่เป็นปรึกษาของทีมสุขภาพชุมชน ผู้ป่วยและญาติผู้ดูแล

3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ลักษณะงานเป็นตัวแปรหรือปัจจัยที่ได้รับความสนใจจากกลุ่มนักวิจัยในต่างประเทศอย่างมาก โดยพิจารณารายละเอียดของงานที่มีการออกแบบงานโดยวิธีเพิ่มคุณค่าของงานเพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการออกแบบงานในลักษณะการเพิ่มคุณค่าของงานให้มีประสิทธิภาพเป็นการออกแบบงานที่ยากที่สุดเพราะจะเป็นไปตามลำดับ 4 ขั้นดังต่อไปนี้ (Schermerhorn, 1996: 115)

1) Job Simplification เป็นงานที่มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน การออกแบบงานในลักษณะนี้ขอบเขตของงานจะเฉพาะเจาะจง และเน้นระดับความลึกของงานน้อย เพราะผู้ปฏิบัติไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนในการทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น

2) Job Enlargement เป็นการออกแบบงานให้ขอบเขตของงานกว้างโดยให้มีหน้าที่เป็นกิจกรรมที่ต้องทำหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ หากไม่มีผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนั้น

3) Job Rotation เป็นการออกแบบงานโดยให้มีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยถ้างานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ โดยหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่งานไปเรื่อย ๆ

4) Job Enrichment เป็นการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงาน เพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติรับรู้ได้ว่าเป็นลักษณะงานที่มีคุณค่า จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงานอย่างหนักหรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ธงชัย สันติวงษ์, 2537: 123; Schermerhorn, 1996: 163)

รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) ของ Hackman และ Oldham (1980) ได้เสนอแนวคิดแรงจูงใจของการทำงานมี 3 องค์ประกอบคือ

1) ความหมายความสำคัญจากงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) คือ ขนาดของความสำคัญ ความมีคุณค่า และความคุ้มค่าที่จะได้จากการลงแรงทำงาน ดังกล่าวนั้นว่ามีมากหรือน้อย

2) การได้รับผิดชอบงานที่ได้ทำ (Responsibility) คือ ขนาดของความรู้สึกของคนที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบและเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ที่เขาจะเป็นผู้ทำด้วยตนเองจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จว่ามีมากหรือน้อยแค่ไหน หากเขารับผิดชอบต่อผลสำเร็จด้วยตัวเขาเองคนเดียวได้มากแล้วความพอใจก็จะมีมาก

3) การมีโอกาสรู้ถึงผลของงานที่ตนได้ทำไป (Knowledge of Results) คือ ขนาดความมากน้อยของโอกาสที่บุคคลนั้น ๆ จะสามารถเข้าใจหรือรู้ได้ตามกระบวนการที่มีอยู่ตามปกติว่างานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือได้ผลเป็นที่น่าพอใจแค่ไหน

หากผู้ทำงานได้มีโอกาสรู้ได้สัมผัสกับทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการทำงานแล้ว พนักงานผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกตื่นตัว มีแรงจูงใจอยากจะทำงานมากขึ้น และสิ่งที่ตามมาคือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งประสิทธิภาพของงานจะเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core job dimensions) 5 ลักษณะมีดังนี้ (Hackman และ Oldham, 1980)

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ของหน่วยงานให้สำเร็จผล

2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identify) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงาน

3) ความสำคัญของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

คุณลักษณะทั้ง 3 ประการข้างต้น ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการเน้นสิ่งที่มีความหมายของงาน

4) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น

5) ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรง และชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

นอกจากนั้นแล้วลักษณะงานมีผลต่อสถานภาพทางจิตวิทยา 3 ประเภท ที่มีความสำคัญที่จะเป็นสิ่งตัดสินว่าพนักงานคนหนึ่ง ๆ มีสภาวะรับกรจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และยังแสดงถึงผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลและกับหน่วยงาน ดังนี้

1) ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน จะส่งผลต่อสถานภาพทางจิตวิทยาในสภาวะที่ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่างงานมีความหมาย

2) ความมีอิสระในการทำงาน จะส่งผลต่อสถานภาพทางจิตวิทยาในสภาวะความรู้สึกรับผิดชอบของงาน

3) ผลป้อนกลับของงาน จะส่งผลต่อสถานภาพทางจิตวิทยาในสภาวะของความรู้ถึงผลของการกระทำ สถานภาพทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประเภท จะส่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและ

งาน ได้แก่ ภาวะรับภาระสูง ใจสูง คุณภาพของการทำงานสูง ความพอใจในการทำงาน การขาดงาน และออกจากงานลดต่ำลง

ดังนั้น ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณภาพของงานที่น่าสนใจ งานมีความหมาย มีสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงานเขาจะมีความพึงพอใจเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน และสิ่งที่ดีตามมาคือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง

วรลักษณ์ มุกต์มณี (2544) ได้ศึกษาลักษณะงานที่พึงประสงค์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ มี 6 ด้านดังนี้

1. ด้านความมีทักษะที่หลากหลาย ลักษณะงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพไทย จะต้องงานที่ท้าทายความสามารถ มีการใช้ทักษะและความชำนาญหลายด้าน ตลอดจนมีองค์ความรู้ทางการพยาบาลตรงกับความรู้และความรับผิดชอบของงานนั้น และมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดซึ่งสอดคล้องกับสภาการพยาบาล (2543: 76-77) ได้กล่าวถึงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในระดับตติยภูมิ ต้องใช้การรักษาพยาบาลที่มีความหลากหลายและซับซ้อน ซึ่งต้องเสี่ยงต่ออันตรายแก่ตนเองและผู้ป่วย

2. ด้านความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ต้องเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดข้อปฏิบัติต่างๆ ในการพัฒนางานได้รับการพิทักษ์สิทธิ์และมีกฎหมายวิชาชีพรองรับในการให้พยาบาล นอกจากนี้เป็นงานที่แสดงถึงจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับความปลอดภัยและมีการเคารพในสิทธิของผู้ป่วย ดังที่สภาการพยาบาล (2543 : 44-45) ได้กล่าวถึง งานพยาบาลในระดับตติยภูมิ ต้องมีการประเมินสุขภาพและการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยไม่ให้เกิดอันตราย และเคารพสิทธิของผู้ป่วย

3. ด้านการมีเอกลักษณ์ของงาน ต้องมีลักษณะเป็นงานที่วิเคราะห์แบบองค์รวม โดยมีการผสมผสานการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติ และตอบสนองมาตรฐานวิชาชีพ โดยดูแลแบบองค์รวมและตามกระบวนการพยาบาล อย่างต่อเนื่องและชัดเจน ประกอบกับสภาการพยาบาล (2543) ได้กำหนดทิศทางการปฏิรูประบบบริการพยาบาลในระดับตติยภูมิ โดยการจัดให้มีการพยาบาลรับผิดชอบเป็นเจ้าของผู้ป่วย (Primary care nursing) หรือเป็นผู้จัดการเฉพาะกรณี (Case management) เพื่อสามารถให้การดูแลแบบองค์รวม ต่อเนื่อง ลดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้เป็นงานที่มีการร่วมมือในการร่วมคิด ร่วมวางแผนในการพัฒนา และมีโอกาสได้ทำเป็นที่สหวิชาชีพ ซึ่งเป็นการประสานงานความร่วมมือของบุคลากรในการให้บริการสุขภาพ

4. ด้านความมีเอกสิทธิ์ในการทำงาน เป็นลักษณะงานที่ต้องใช้กระบวนการในการตัดสินใจ ให้อิสระในการคิดสร้างสรรค์งานใหม่ กำหนดรูปแบบการพยาบาลให้สอดคล้องกับ เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน มีการค้นคิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพยาบาล (สภาการ

พยาบาล, 2543) และการมีอิสระในการปฏิบัติงานการพยาบาลที่อยู่ในขอบเขตของวิชาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการดึงพยาบาลที่มีคุณภาพไว้ในวิชาชีพ (สมจิต หนูเจริญกุล, 2540)

5. ด้านสะท้อนกลับของงาน จากตัวงานและผู้ร่วมงานเป็นลักษณะงานที่ต้องมองเห็นผลลัพธ์ ตอบสนองเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและรัฐบาล รวมทั้งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้รับบริการ ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับทำให้ทราบผลงานสามารถนำมาปรับปรุงและประเมินผลให้ดีขึ้นได้

6. ด้านสะท้อนกลับของงานที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นลักษณะงานที่ต้องส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานในโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ทั้งความมั่นคงปลอดภัย

จากการศึกษารวบรวมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานพบว่า ลักษณะงานของพยาบาลศึกษาตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การการพยาบาล (ลัดดาวัลย์ ราชธนบริบาล, 2544) และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล (จุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง, 2543) และจากวิเคราะห์ลักษณะงานที่พึงประสงค์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในลักษณะงานของพยาบาลไทยพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของแนวคิดของลักษณะงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ของ Hackman and Oldham (1980) ทั้ง 5 ด้าน (วรลักษณ์ มุกต์มณี, 2544) ทำให้ผู้วิจัยสนใจในศึกษาลักษณะงานพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ใช้แนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในงาน ความสำคัญของงาน และการได้ข้อมูลย้อนกลับ ในการศึกษา ลักษณะงานของพยาบาลประจำการ 5 ลักษณะ เพราะ ลักษณะงานของพยาบาลประจำการเป็นงานที่ใช้ทักษะหลายอย่างในการให้พยาบาลผู้รับบริการ ซึ่งในการดูแลการพยาบาลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มจนหาย ซึ่งงานมีความสำคัญต่อชีวิตของผู้ป่วยและครอบครัวผู้รับบริการ พยาบาลต้องให้ความสำคัญเพราะผิดพลาดอาจทำให้ผู้รับบริการเสียชีวิตหรือเกิดความไม่พอใจของผู้รับบริการและครอบครัว นอกจากพยาบาลมีความต้องการมีอิสระในตัดสินใจในการให้การพยาบาล ส่วนในงานพยาบาลมีการประเมินผลทำให้พยาบาลทราบผลการปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าลักษณะงานของ Hackman and Oldman สามารถนำมาใช้อธิบายลักษณะพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ในการวิจัยครั้งนี้

3. ปัจจัยขององค์การ

3.1 ความหมายขององค์การ

De Conzo and Robbins (1993: 125-126) กล่าวถึงองค์การว่า เป็นสถานที่ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้มีการทำงานร่วมกันของบุคคล ต้องมีการจัดระบบงาน กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และจัดคนในเหมาะสมกับงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542: 1) ได้ให้คำจำกัดความว่าโดยทั่วไปองค์การ ประกอบด้วยบุคคลที่มาจากสถานที่ต่าง ๆ มาทำงานร่วมกัน เพื่อปฏิบัติงานหน้าที่สร้างผลผลิตและการบริการ โดยมีกฎระเบียบในการนำมาใช้ในการบริหาร เพื่อป้องกันความวุ่นวาย โดยมีผู้บริหารกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกัน

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 251) กล่าวว่า องค์การ เป็นการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่บุคคลได้อยู่ร่วมกันและปฏิบัติต่อกันในสังคม ประกอบด้วยเอกบุคคล และกลุ่มคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์การ เป็นการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกัน มีการทำงานร่วมกันตามความเหมาะสมและโดยมีกฎระเบียบขององค์การใช้ในการอยู่ร่วมกันส่วนประกอบสำคัญที่สุดในองค์การ คือ บุคคล เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์การให้ความสนใจในการบริหารบุคคลเพื่อเกิดประสิทธิภาพขององค์การ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3.2 เป้าหมายขององค์การ

เป้าหมาย เป็นสิ่งที่ปรารถนา โดยกำหนดให้บุคคลดำเนินกิจกรรมภายในระยะเวลาที่กำหนดให้สำเร็จ องค์การทุกองค์การนั้นมีเป้าหมายขององค์การส่งผลดังนี้ (สิริอร วิชชาวุธ, 2544:258-259)

- 1) สิ่งที่เน้นให้บุคคลนั้นเกิดความตั้งใจในการทำงานที่กำหนดไว้
- 2) แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ถูกต้อง
- 3) มีมาตรฐานในการทำงาน
- 4) มีผลต่อโครงสร้างการบริหารงาน
- 5) ทำให้บุคคลภายนอกทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์การนั้นในการบริหารและจัดการ

3.3 องค์การพยาบาล

เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลซึ่งมีจำนวนบุคลากรมากที่สุด ที่มีความสำคัญยิ่งใน

การบริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน ประกอบด้วย บุคลากรพยาบาลทั้งผู้บริหาร ระดับปฏิบัติการ และบุคคลอื่น ร่วมกันดำเนินงานให้บริการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่สูงที่สุด ได้มีผู้ให้ความหมายขององค์การดังนี้

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 25) ให้ความหมายขององค์การพยาบาลว่า การรวมกลุ่มของพยาบาลระดับต่างๆ เพื่อให้บริการพยาบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งการปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยยึดหลักความปลอดภัย และการส่งเสริมสุขภาพที่ดีของประชาชน

ฟาริดา อิบราฮิม (2541: 92) กล่าวว่า องค์การพยาบาลเป็นการรวมกลุ่มของพยาบาลอย่างมีระบบ เพื่อทำหน้าที่ต่างๆ ให้งานวิชาชีพการพยาบาลประสบความสำเร็จ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์การพยาบาล หมายถึง การรวมกลุ่มของพยาบาลในระดับต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการดำเนินการให้บริการพยาบาลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้ประสบความสำเร็จ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ และการส่งเสริมสุขภาพ และคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีของผู้รับบริการ

3.3.1 โครงสร้างองค์การพยาบาล

องค์การพยาบาลส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบโครงสร้างองค์การแบบงานหลัก ไม่สลับซับซ้อน มีสายบังคับบัญชาโดยตรงจากหัวหน้าหน่วยงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะของโครงสร้างองค์การอาจสูงชันมีหลายชั้นหรือแบนราบเพียง 2-3 ชั้นแล้วแต่หน่วยงาน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539: 34) อย่างไรก็ตามที่สำคัญของการกำหนดโครงสร้างองค์การพยาบาลควรมีการกำหนดโครงสร้างดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตย่นวาท, 2533: 26-27)

- 1) สายการบังคับบัญชาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา สายการบังคับบัญชาขององค์การพยาบาลขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การและระบบบริหาร
- 2) ช่วงการบังคับบัญชา แสดงให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชามีขอบเขตความรับผิดชอบแค่ไหน เพียงใดบอกจำนวนหน่วยงานและจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3) เอกภาพในการบังคับบัญชา แสดงถึงอำนาจในการสั่งการตามขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งควรระบุกำหนดให้ชัดเจน
- 4) หน่วยงานหลักและหน่วยงานช่วย หน่วยงานหลักเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติโดยตรงตามจุดมุ่งหมาย ส่วนหน่วยงานนั้น ส่วนหน่วยงานช่วย มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคคลในหน่วยงานหลัก
- 5) การติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยๆต่างๆ ควรมีการกำหนดชัดเจนและเหมาะสม

3.3.2 ลักษณะงานขององค์การพยาบาล

การบริหารของกลุ่มงานพยาบาลมีลักษณะงาน มี 3 ด้านคือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล และด้านบริหารงานด้านวิชาการ (บุบผา พวงมาลี, 2542: 58)

1) ด้านการบริหารทั่วไป เป็นการบริหารที่องค์การพยาบาลรับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดบริการพยาบาลได้แก่ การจัดองค์การพยาบาล การจัดทำแผนบริการ การจัดการด้านพัสดุ การกำหนดงบประมาณ การจัดการด้านบุคลากร และงานสารบรรณ

2) ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล เป็นการจัดการเพื่อการปฏิบัติการพยาบาลต่อผู้รับบริการ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือตามต้องการและปัญหาผู้รับบริการครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม เช่น ให้มีการบริการพยาบาลตามความต้องการ การจัดทีมพยาบาลให้การให้บริการทางการพยาบาลทั้ง 24 ชั่วโมง จัดระบบงาน เช่น ในด้านการรายงานและการบันทึกพยาบาล ฯลฯ และจัดเครื่องมือเครื่องใช้ให้หน่วยงานพยาบาล

3) ด้านการบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ โดยมีกิจกรรมพื้นฐาน ด้านวิชาการ เช่น การบริการเอกสารวิชาการ การศึกษาวิจัย ฯลฯ

3.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์การพยาบาล

องค์การพยาบาล เป็นองค์การหนึ่งของโรงพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ครอบคลุมชุมชน ทั้ง ในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยมี พยาบาลและบุคคลากรอื่นในการรวมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยยึดหลักการให้ความปลอดภัยและสุขภาพที่ดีของประชาชน (ศิริรัตน์ คงสุวรรณ, 2544: 12) ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่เกิดเปลี่ยนแปลงจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อระบบการบริการสุขภาพ ทำให้เกิดการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ สรุปได้ดังนี้

3.4.1 ด้านนโยบายการเมือง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 การปฏิรูประบบราชการ แผนพัฒนาฉบับที่ 9 และ พ.ร.บ สุขภาพแห่งชาติ เป็นปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล ที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงระบบบริการสุขภาพ และการดำเนินการสาธารณสุขทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

3.4.2 ด้านเศรษฐกิจ จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ทำให้การจับจ่ายรายได้ลดลง ส่งผลกระทบต่อประมาณภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข ทำให้บริหารจัดการงบประมาณในหน่วยงานหรือหอผู้ป่วยมีการชะลอโครงการต่างๆ ล่าช้า (อรสา โฉมวิเศษ, 2543) การที่ขยายตัวเศรษฐกิจลดลงทำให้กำลังการซื้อลดลง ส่งผลกระทบต่อ

ให้ประชาชนหันมาใช้บริการสุขภาพของรัฐมากขึ้น ส่งผลให้โรงพยาบาลมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้า ท้อแท้ในงาน (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และจกกลณี เลิศเสถียรธำรง, 2541: 1) ทำให้เกิดการลดขนาดองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิชาชีพรักษาพยาบาลจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย (กุลยา ตันติผลลาชีวะ และ สงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541: 12-14) มีดังนี้

- 1) อัตราการจ้างลดลง เกิดการจำกัดขนาดหน่วยงาน และบุคคล เช่น ยุบหน่วยงาน รวมหน่วยงาน ลดเงินเดือน ลดการฝึกอบรมและการให้ทุน ฯลฯ
- 2) ความต้องการพยาบาลเปลี่ยนไป จากความต้องการดูแลพยาบาล เป็นขอคำปรึกษาและแนะนำแทน
- 3) พยาบาลต้องให้ความดูแลผู้ป่วยทางด้านจิตใจมากขึ้น

3.4.3 ด้านสังคม โครงสร้างและการกระจายตัว ของประชากร เปลี่ยนไป อัตราการตายลดลง มีการวางแผนครอบครัวที่ดีทำให้อัตราการเกิดลดลง ทำให้ประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการบริการสุขภาพดูแลโรคเรื้อรังมากขึ้น ส่วนในระดับการศึกษาของประชากรที่สูงขึ้น เมื่อประชาชนที่มีความรู้ที่มากขึ้น มีการตระหนักในสุขภาพของตนมากขึ้น ทำให้สนใจในข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพมากขึ้น และมีพิจารณาในการเลือกมากขึ้น ทำให้สถานบริการสุขภาพคำนึงการจัดการมาตรฐานคุณภาพในการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้น

3.4.4 ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการสื่อสารที่ทันสมัย และมีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่รวดเร็ว เพื่อสนับสนุนในด้านสุขภาพดีและมีศักยภาพสูงขึ้นนอกจากนี้มีการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์และอุปกรณ์การแพทย์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานในการบริการ (นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์, 2543) ในอนาคตโรงพยาบาลนำเอาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการรักษาพยาบาล การประเมินผลการรักษา ฯลฯ เพื่อลดความผิดพลาดและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบข้อมูลของผู้ป่วยผ่านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (วิณา จีระแพทย์, 2544) ทำให้พยาบาลต้องพัฒนาทักษะและความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์การพยาบาลนั้นได้แก่ การปฏิรูประบบบริการสุขภาพในนโยบายของรัฐบาลทางการเมือง ภาวะเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อประมาณและลดขนาดองค์การ ส่วนด้านโครงสร้างทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงโดยพลเมืองมีระดับการศึกษาสูงขึ้นมีความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การติดต่อสื่อสารข้อมูลและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากขึ้นทำให้ต้องมีการเรียนรู้พัฒนาต่อเนื่อง

3.5 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยองค์การ

องค์การ เป็นหน่วยงานมีลักษณะพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่เสมอ ทั้งกระบวนการปรับเปลี่ยนทั้งภายในและภายนอกองค์การ ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนบุคลากร งาน นโยบาย ฯลฯ เพื่อความอยู่รอดขององค์การในสภาวะแวดล้อม ส่วนในแนวนโยบายรัฐเพื่อการบริการประชาชนของรัฐ ในการศึกษาองค์การที่ดีที่สุด ศึกษาวิเคราะห์ในเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่างๆทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ ล้วนส่งผลต่อโครงสร้างและการจัดองค์การ (Drucker, 1985 อ้างถึงใน เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์, 2543: 51)

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2544) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ แบ่งปัจจัยด้านองค์การ 2 ด้าน

1) ปัจจัยภายนอกองค์การ

1.1 สภาพเศรษฐกิจของประเทศเช่น โครงสร้างปัจจัยพื้นฐานให้กับประชาชน การมีรายได้ต่ำ สภาพเศรษฐกิจถดถอย มีการว่างงาน งบประมาณในการบริหาร การปลดพนักงาน การลดขนาดองค์การ ฯลฯ

1.2 สภาพการเมืองการดำเนินการทางการเมือง เช่น ระบอบการปกครอง สิทธิมนุษยชน นโยบายในการบริหารงานของผู้บริหาร และผลตอบแทนผลประโยชน์

1.3 สภาพการบริหารราชการ กำหนดในรูปของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ระบบราชการในการปฏิบัติงาน

1.4 สภาพทางสังคม สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนทางด้านสังคมที่สงบสุข เคารพกฎหมาย ใจผู้ร้ายมีน้อย มีตำรวจสามารถควบคุมได้

1.5 สภาพการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในภาคเอกชนและภาครัฐ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานในสำนักงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต สัญญาณดาวเทียม

1.6 วัฒนธรรม ค่านิยมความเชื่อ ประเพณี วัฒนธรรมในชุมชน ท้องถิ่นนั้น หรือในประเทศนั้น

2) ปัจจัยภายในองค์การ

2.1 นโยบายขององค์การ ในการบริหารองค์การมีการกำหนดนโยบาย โดยหน่วยงานในการนำไปดำเนินงานต่อไป

2.2 ระบบการบริหารงานขององค์การ กฎ กติกา ระเบียบในการบริหารงาน เช่น ในการสั่งงาน การติดตามงาน ฯลฯ

2.3 ผู้บริหาร มีหลายรูปแบบ เช่น โดยตำแหน่ง อาวุโส หรือ มืออาชีพ ฯลฯ

2.4 สถานที่งาน เช่น ที่ตั้ง ผลประกอบการ ขนาดองค์การ ฯลฯ

2.5 พนักงาน เช่น การหมุนเวียนของพนักงาน ในการทำงาน การลาออก ฯลฯ

2.6 บรรยากาศองค์การทำงาน เช่น ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา ฯลฯ

2.7 อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน

ระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ ฯลฯ

Arthur (1969 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2538: 46) นิยามถึง ปัจจัยพื้นฐานขององค์การที่เป็นบรรยากาศการ สภาพแวดล้อมของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยภายนอก และ ปัจจัยภายใน

1) ปัจจัยภายนอกองค์การ หมายถึง ความเป็นไปของสภาพปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม เช่น ลักษณะที่ตั้ง และลักษณะกายภาพโดยทั่วไป นอกจากนี้รวม ค่านิยมทางวัฒนธรรมของชุมชน

2) ปัจจัยภายในองค์การ หมายถึง ลักษณะของการจัดการทั้ง ในแง่ของปรัชญา และการปฏิบัติในการบริหารต่าง ลักษณะผู้นำ นโยบายของบริษัท กฎเกณฑ์ ฯลฯ ในส่วนนี้เป็นบรรยากาศเป็นเป็นการจัดการการทำงานภายในองค์การ

Campion (1997:769-786 cited in Chet Ratchadapunnathikul, 2002) มีแนวคิดว่า องค์การเป็นกลุ่มที่มีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น ภาระงาน บทบาท ฯลฯ ตัวแปรเหล่านี้ มีการรวมตัวเป็นลักษณะเฉพาะขององค์การและส่งผลกระทบต่อบุคคลอยู่ในองค์การ โดยรวมถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยด้านภายนอกองค์การ และ ปัจจัยภายในองค์การ

1) ปัจจัยด้านภายนอกองค์การ

1.1 การเปลี่ยนแปลงองค์การ จากกรณีที่มีการควบกิจการหรือรวมกิจการ การปรับลดขนาดองค์การ จะส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์การโดยตรง เช่นความกังวล ความเครียด และภาระงานที่หนักขึ้น

1.2 นโยบายขององค์การ เป็นการกำหนดขอบเขตและแนวทางในด้านการปฏิบัติงานต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์การ เช่น นโยบายด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านกำลังคน ฯลฯ

1.3 ความยุติธรรมในองค์การ เป็นการรับรู้ที่บุคคลต่อการตัดสินใจขององค์การ โดยมีการเปรียบเทียบได้รับผลตอบแทนเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในปริมาณงานที่เท่ากัน และสิ่งที่ได้รับตอบแทนนั้นคุ้มค่ากับสิ่งที่เขาใช้ความสามารถ หรือไม่เป็นว่าได้รับค่าตอบแทนเท่ากับผู้อื่นในการทำงานเหมือนกัน ฯลฯ

1.4 วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบแผนความเชื่อ ค่านิยมและอุปนิสัยของสมาชิกในองค์การ โดยมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างและขั้นตอนต่างๆในองค์การก่อให้เกิดบรรทัดฐานและพฤติกรรมที่กำหนดให้บุคคลนั้นปฏิบัติตาม รวมทั้งธรรมชาติของสัมพันธภาพในการทำงานและ

ทัศนคติต่อภาพพจน์ขององค์กร โดยเฉพาะด้านค่านิยมมีผลกระทบต่อ การลาออกหรือ คงอยู่ของพนักงาน จากการที่บุคคลจะมีความผูกพันและคงอยู่ในองค์กรนั้นได้ต้องมีความเชื่อใน ค่านิยมขององค์กรด้วย (Sheridan, 1992: 1036-1056)

1.5 บรรยากาศขององค์กร เป็นการรับรู้ของบุคคลในเกี่ยวกับองค์กร และการรับรู้ นั้น มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรม โดยองค์กรแต่ละแห่งจะมีบรรยากาศเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน (Schneider, 1993) ปัจจัยที่กำหนดบรรยากาศขององค์กรประกอบด้วย เช่น ความสัมพันธ์ทาง สังคมในองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ระบบการให้รางวัลในการทำงาน ความขัดแย้งใน องค์กร ฯลฯ

2) ปัจจัยด้านภายในองค์กร

2.1 สภาพเศรษฐกิจและสังคม ผลกระทบของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ที่มีผลต่อ องค์กร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และการทำงานและการดำรงชีวิตของบุคคลที่ อยู่ในองค์กร เช่น พนักงานในองค์กรเมื่อรับรู้สถานการณ์ทางการเงินที่ตกต่ำขององค์กร สถาน การณ์ขององค์กรไม่แน่นอน ทำให้มีโอกาสที่พนักงานจะถูกเลิกจ้างได้ ทำให้ เกิดความรู้สึกไม่มั่น คงในการทำงาน (Burke, 1991 :10-16)

2.2 สถานะและศักยภาพขององค์กร เป็นความน่าเชื่อมั่นในองค์กร และความ สามารถในการดำเนินงานขององค์กรในแข่งขันกัน โดยมีปัจจัยด้านสถานการณ์และประสิทธิ ภาพในการจัดการขององค์กรเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

2.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ การนำใช้ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และในช่วยด้านข้อมูลข่าวสารในการ

Chet Ratchadpunnathikul (2002) กล่าวถึง ปัจจัยองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง ส่งผล ต่อความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน มี ประกอบด้วย 4 ปัจจัย

1) สถานะภาพและศักยภาพขององค์กร ศักยภาพในการเจริญก้าวหน้าขององค์กร จะต้องมีความเชื่อถือ มีเสถียรภาพและความสามารถในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Penrose quoted in Litterer, 1998: 114) ซึ่งจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่รับรู้ว่าสถานะขององค์กรที่อยู่ ไม่มีมั่นคง ไม่แน่ใจศักยภาพในการดำเนินงานต่อส่งผลต่อความรู้สึกไม่มั่นคงต่อการทำงานของ พนักงาน (Ratchadpunnathikul, 2002)

2) สภาพเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจากปัจจัยหรือเงื่อนไขต่างของสภาพแวดล้อมทาง เศรษฐกิจและสังคมโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อแนวทางในการดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนิน องค์กร เช่น ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ พบว่าผลการเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจและสังคมมี อิทธิพลต่อการรับรู้ความมั่นคงในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของวิกรม อัครวิกุล (2541: 79) พบว่าการรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคมมีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

3) ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากมีหน้าที่สำคัญภายในองค์การในการควบคุม การจูงใจ และเกิดทำให้ความรู้สึก (สมยศ นาวิการ, 2543: 421) สอดคล้องกับการศึกษาของ วิกรม อัครวิกุล (2541: 83) พบว่าพนักงานรับรู้ของข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนมาก จะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูงกว่าพนักงานรับรู้ของข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนน้อย

4) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในปัจจุบันต่างยอมรับว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นปัญหาแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจในการที่จะเลือกระดับเทคโนโลยีที่เหมาะสม และวิธีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้อย่างได้ผลซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ส่งผลกระทบงานและผลประโยชน์บุคลากรในองค์การนั้น

จะเห็นได้ว่าทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยพบว่า ในสถานการณ์องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับเปลี่ยน ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของบุคลากร ซึ่งโรงพยาบาลศูนย์เป็นองค์การหนึ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของพยาบาลในสถานภาพและศักยภาพในการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่น ทางด้านเศรษฐกิจ งบประมาณและทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่อย่างจำกัดในการบริหาร การได้รับการยอมรับจากประชาชนที่มีความต้องการบริการที่มีความคุณภาพ และเทคโนโลยีในวงการแพทย์มีการพัฒนาขึ้นและรวดเร็ว ซึ่งทำให้มีการพัฒนาและเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีย่อมส่งผลต่อความรู้สึกและการทำงานของพยาบาล และหากได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและถูกต้องย่อมส่งผลที่ดีต่อความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาปัจจัยองค์การตามแนวคิดของ Chet Ratchadpunnathikul (2002) และCrampion(1997) ในด้านสถานภาพและศักยภาพขององค์การ สภาพเศรษฐกิจและสังคม ความชัดเจนข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

4. ความมั่นคงในการทำงาน

4.1 ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคง (Security) ในพจนานุกรมของ Webster (1993:1641) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คือ สภาวะแห่งการคงอยู่ ความมีเสถียรภาพ ความมีอิสระ ความปลอดภัยจากอันตราย ปราศจากวิตกกังวล ความกลัว การได้รับหลักประกัน

เสนาะ ดิยาว (2531) ให้ความหมายความมั่นคงในอาชีพไว้ว่า ความแน่นอน ยั่งยืนในอาชีพ อาชีพไม่ตกงาน มีงานทำตลอดเวลา หางานง่าย และเป็นงานที่มีความต้องการผู้ทำงานโดยสม่ำเสมอ

พงศ์ หรดาล (2540) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน เป็นความต้องการของมนุษย์อย่างหนึ่ง จากการศึกษาพนักงานต้องการความมั่นคงถึงร้อยละ 80

สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ (2540) ให้ความหมายความมั่นคงในการทำงานเป็นความรู้สึกที่ปลอดภัยว่ามีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน มีผลการตอบแทนอันเกิดจากรายได้ และสวัสดิการที่สามารถดำรงชีพได้ มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเองและครอบครัวดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

วิกรม อัครวิกุล (2541) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นสภาพจิตใจและความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆในองค์การที่แสดงว่า มีการจ้างงานที่แน่นอน การให้ความคุ้มครองป้องกัน การมีหลักประกันในการทำงาน และมีผลตอบแทนจากการทำงาน ทั้งในขณะที่บุคคลยังปฏิบัติอยู่ในองค์การและหลังจากออกจากองค์การไปแล้ว

อุษณีย์ เหมแหวน (2543) ให้ความหมายว่า เป็นความคิดที่เกิดจากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและเหตุการณ์ต่างๆ ของบุคคลที่จะคงสภาพได้ตามที่ต้องการ ซึ่งมีความรู้สึกมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และทางจิตใจ

Arnold & Feldman (1988: 274) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่า ความคุ้มครองปลอดภัยในงานการทำงานที่แน่นอนนานเท่าที่มีความสามารถในการทำงาน

Farber (1996 cited in Schmidt & Svory, 1998: 647-669) ได้กล่าวถึง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการที่ บุคคลมีหลักประกันในการทำงานในองค์การ ความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ ในการที่บุคคลเลือกงานหรือเลือกอาชีพ

จากความหมายของความมั่นคงในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การส่งผลงานในด้าน การจ้างงานที่แน่นอน มีหลักประกันได้รับเงินและสวัสดิการที่เหมาะสม ทั้งในขณะการทำงานและออกจากงาน เงินที่ได้รับสามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีความก้าวหน้าในการทำงาน

4.2 ความสำคัญความมั่นคงในการทำงาน

คน เป็นปัจจัยสิ่งที่สำคัญมากในองค์การเพราะเป็นมีจิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์ ที่เปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานอย่างมาก การที่จะบริหารงานให้คนมีประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องรู้ถึงความต้องการของคนนั้นก่อน จึงจะจูงใจคนทำงานตามที่ต้องการ ความมั่นคงในการทำงานเป็นการจูงใจคนได้อย่างหนึ่ง

ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญ มี 3 ประการดังนี้ (อัมพร อุทงกูร, 2514:328 - 329)

1) เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานในการที่บุคคลมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่าปฏิบัติตามหน้าที่ของตนแล้วตนจะได้รับพิจารณาโดยไม่มีลำเอียง เครื่องกระตุ้นในการทำงาน เช่น ผลตอบแทนที่น่าพอใจ สภาพการทำงานที่ดี

2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญในการทำงานที่ขึ้นขวัญกำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญ หากผู้ปฏิบัติงานมีหวาดระแวงว่างานที่ทำไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา ระแวงว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมย่อมเกิดขวัญเสีย ผลงานที่ทำออกมาย่อมสู้ผู้ที่มีขวัญดีไม่ได้

3) เป็นการกระตุ้นให้ทำงานที่ดีขึ้น ผลของการทำงานกับบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้มีความมั่นใจและมีความสุขในการทำงาน

ผลกระทบของการขาดความมั่นคงในการทำงาน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นคงในการทำงานส่งดังนี้ (Greenhalgh, 1983 :431-444)

1) ด้านการผลิต ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ทำให้ระดับการทุ่มเทในการทำงานลดลง ผลงานย่อมลดลง

2) ความต่อเนื่องของกำลังแรงงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากองค์กรสูง ทำให้ต้องเสียเวลาในการคัดเลือก ฝึกอบรมใหม่ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการรับสมัครใหม่

3) เกิดการต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง เป็นอุปสรรคในการปรับองค์การเพราะองค์การต้องการจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน

กล่าวได้ว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญมากในองค์การเพราะเป็นเครื่องช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันในการทำงานแล้ว ร่วมมือในการทำงานช่วยให้เกิดขวัญในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีความสุขในการทำงานด้วย และมีความสำคัญต่อทั้งในด้านการบริหารจัดการในองค์การที่คล่องตัว รวมทั้งได้ผลงานที่มีคุณภาพ

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยที่ที่ผลต่อการรับรู้ความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านดังนี้ (Farber, 1996 อ้างถึงใน Schmint and Svory, 1998: 647-669)

1) ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีทำงานมานานจะมีความรู้ความชำนาญในงานมากจะเกิดความมั่นคงในการทำงาน

1.2 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลที่มีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน

1.3 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจจะมีความสุขและความมั่นคงในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่สนใจในการทำงาน

1.4 การได้รับยอมรับจากองค์กร การที่องค์กรยอมรับในบทบาทหน้าที่ความสามารถในงาน และหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ

2) ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญ งานที่ทำหาย มีโอกาสที่ใช้ความรู้ทักษะในการทำ มีโอกาสได้เรียนรู้และศึกษางาน และมีโอกาสทำให้งานสำเร็จได้ เป็นงานที่ทำหายและสร้างสรรค์มีประโยชน์ รับผิดชอบที่ความรับผิดชอบ สามารถควบคุมการทำงานและวิธีการทำงานได้ ลักษณะดังกล่าวส่งผลต่อการเกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ผู้ที่ทำงานที่รู้สึกว่ามีทักษะในการทำงาน และความชำนาญในการทำงานร่วมกับประเภทงานที่ทำ รวมทั้ง ความรับผิดชอบ และเงินเดือน ส่งผลต่อการเกิดความมั่นคงในการทำงาน

3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

3.1 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น จากการศึกษาพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญในงานที่สำนักงานจะเกิดความมั่นคงในการทำงานที่สำนักงานมากกว่าการทำงานเป็นพนักงานขาย

3.2 ค่าตอบแทน ฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อมั่นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับสูงของพนักงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานได้ จากผลสำรวจพบว่า ค่าตอบแทนมีผลต่อความมั่นคงในการทำงานรองกว่า ความมั่นคงในการจ้างงาน

3.3 การได้รับข้อมูลข่าวสาร จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไรข่าวสารต่างๆจากหน่วยงาน พบว่าพนักงานมักได้รับข่าวสารต่างๆจากหน่วยงานน้อยกว่าที่พนักงานต้องการได้รับ

3.4 ความศรัทธาเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร การที่พนักงานรู้สึกชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะพบว่ามีความมุ่งมั่นและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

3.5 ตำแหน่งงานและอำนาจ อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา งานที่มีอำนาจในการสั่งการไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานลำบากและอึดอัด ส่งผลความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

วิกรม อัครวิกรม (2541: 1-2) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงาน แบ่งออกดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้ของบุคคลต่อตนเองได้แก่ ระดับความสามารถในการทำงาน ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร
- 2) ปัจจัยด้านภายในองค์กร ได้แก่ ความชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร การใช้นโยบายลดพนักงาน ความยุติธรรมในองค์กร
- 3) ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงานนั้นได้แก่ ส่วนตัวบุคคล ในด้านความรู้สึก ประสบการณ์แรงจูงใจที่ได้จากองค์กร ในด้านงาน มีลักษณะงานและทักษะในงานนั้น รวมทั้งการบริหารจัดการของผู้บริหาร ในด้านการมอบหมายงาน ค่าตอบแทน การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร

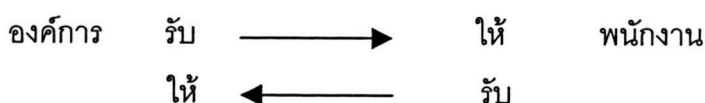
4.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการรับรู้ความมั่นคงในการทำงาน

1) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

Homans (1964 อ้างถึงใน Blau, 1964 :88) ได้ให้คำนิยาม กระบวนของความสัมพันธ์ทางสังคมว่าเป็น การแลกเปลี่ยนของกิจกรรมระหว่างคนอย่างน้อยที่สุดสองคน ทั้งที่จับต้องได้และไม่ได้ มีมูลค่ามากหรือคุณค่าที่มากกว่าหรือน้อยกว่าซึ่งพฤติกรรมขึ้นอยู่กับ ขึ้นอยู่กับใช้เหตุผลในการประเมินคุณค่าของสิ่งที่ได้รับตอบแทนนั้นทั้งในรูปการรางวัลและการสูญเสียที่เกิดขึ้น

Blau (1964: 92-95) ได้แบ่งการแลกเปลี่ยนทางสังคมออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางด้านสังคม ซึ่งเป็นการกระทำโดยความสมัครใจของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการเสริมจากผลการตอบแทนที่ตนคาดว่าจะได้รับ และการที่ได้รับความอื่นที่เป็นประจำ โดยมีความรู้สึกผูกพัน และความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณจากการได้รับผลประโยชน์จากอีกฝ่าย เช่น การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของบุคคลในสังคม การบังคับข้อมูลข่าวสารของคนในองค์กร การให้ความร่วมมือกัน ส่วนในแลกเปลี่ยนด้านเศรษฐกิจ เช่นในด้าน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่างๆ

มีนักวิจัยทางด้านพฤติกรรมองค์กรได้ในการศึกษาโดยนำแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาศึกษาพฤติกรรมและเจตคติของพนักงานในองค์กร ระหว่างองค์กร และพนักงาน



สิ่งที้องค์การใช้แลกเปลี่ยน ได้แก่ ผลตอบแทนต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า ความไว้วางใจ ชื่อเสียงและการยอมรับ ฯลฯ

เมื่อพนักงานได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์กรก็เกิดจะเกิดการรับรู้ ในสิ่งที่ตนได้รับ โดยทั้งจากการได้รับโดยตรง หรือ ผ่านจากตัวแทนขององค์กร พนักงานตอบแทนโดยแสดงพฤติกรรม และมีเจตคติตามความเหมาะสมเพื่อเป้าหมายขององค์กร โดยมีความเชื่อเกี่ยวกับความเชื่อเกี่ยวกับระดับของความมั่นคงในการทำงาน การเห็นในคุณค่าในการมีส่วนร่วมของตน และความเป็นห่วงใยเอาใจใส่ขององค์กรต่อพนักงาน ตามการรับรู้ของพนักงาน (Eisenberger et al., 1986 : 500-507) ตามทฤษฎีนี้การทำงานให้องค์กร ย่อมเป็นวิธีหนึ่งในการตอบแทนผลประโยชน์ต่างๆที่พนักงานได้รับจากองค์กร พนักงานรับรู้ว่าได้การสนับสนุนจากองค์กรมากเท่าไร ก็ยิ่งทำพนักงานพยายามในการทำงานกับผลที่ได้รับจากการพยายามทำงานนั้น เช่น การได้รับความมั่นคงในการทำงาน การได้รับรางวัลหลังจากทุ่มเทให้กับองค์กร (Chet Ratchadapunathikul, 2002)

2) ทฤษฎีความมั่นคง

มนุษย์มีแนวโน้มที่จะแสวงหาความมั่นคงในระหว่างความนึกคิด และการใช้เป็นการตัดสินใจขั้นสำคัญ ในการสร้างหรือก่อให้เกิดทัศนคติแต่ละคน การที่พยายามสร้างความมั่นคงขึ้น เพื่อยึดให้คงเส้นคงวา และเพื่อให้เกิดแนวโน้มที่ลดความไม่คงที่นั้นลง (โสภา ชูพิกุลชัย, 2522: 19) มีแนวโน้มสำหรับระบบความนึกคิดในการเปลี่ยนแปลง หรือย้ายจากสภาวะซึ่งซึ่งไม่มั่นคงไปสู่สภาวะที่มั่นคง ซึ่ง Heider (1958 อ้างถึงใน โสภา ชูพิกุลชัย, 2522: 20) เป็นผู้เสนอทฤษฎีนี้ในการที่เกิดความมั่นคงจะเกิดจากความนึกคิด ความรู้สึกที่จะเกิดขึ้นในภาวะเหตุการณ์ที่ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกบีบคั้น การได้รับข่าวสารและข้อเสนอแนะ ความสัมพันธ์ที่ดี จะก่อให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อการสร้างโครงสร้างความมั่นคงของความนึกคิดของแต่ละคน

3) ทฤษฎีความไม่มั่นคงในงาน

Greenhalgh (1983) ได้เป็นผู้ที่ศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงานที่สำคัญมาก โดยวัดจากระดับความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน (Job Insecurity) โดยได้กล่าวถึง ความไม่มั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดกับพนักงานไม่สามารถควบคุมหรือรักษาสภาพการทำงานได้โดยขึ้นอยู่กับความรับรู้ 2 ประการดังนี้

1. การรับรู้การปฏิบัติจากองค์กร (Perceived threat) การที่พนักงานได้รับรู้ถึงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เช่น นโยบายลดกำลังคน การลดเงินเดือน
2. การรับรู้การควบคุม (Perceived control) การที่พนักงานรับรู้ว่าจะสามารถ

แก้ไขและควบคุมสถานการณ์นั้นได้ที่องค์การปฏิบัติต่อพนักงานมากน้อยเพียงใด เช่น มีความสำคัญต่อองค์การ และประเมินตนว่ามีความรู้ความสามารถ องค์การไม่ปลด มีความรู้สึกมั่นคงในงานสูง

4.5 แนวคิดความมั่นคงในการทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดความมั่นคงในการทำงานไว้หลายแนวคิด ซึ่งรวบรวมไว้ดังนี้

อัมพร อุทจักร (2514: 325) ได้ให้แนวคิดความมั่นคงในการทำงานของข้าราชการ มีองค์ประกอบดังนี้

1) มีความรู้ความสามารถ คือ องค์การจะใช้ความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานและวิธีการที่ยุติธรรมในการคัดเลือก ให้ความสำคัญเสมอภาคและเท่าเทียมกันแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมผู้ที่เข้าทำงานจะต้องมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น และมีการพัฒนาบุคคลในการฝึกอบรม

2) ความเป็นกลาง ข้าราชการวางตัวเป็นกลาง ไม่มีการเมืองมาแทรกแซงในการปฏิบัติงานได้ ได้รับความคุ้มครองในการทำงาน

3) มีความซื่อสัตย์สุจริตและทำงาน เพื่อประโยชน์แก่ส่วนร่วม คือ ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานที่ถูกต้อง และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เฉื่อยชา รู้สึกว่างานที่ทำมีผลกระทบต่อผู้อื่น ทำในสิ่งที่ถูกต้อง

4) ความสมดุลในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ บางคนทำงานโดยไม่มี ความรับผิดชอบ แต่บางคนทำงานด้วยความรับผิดชอบ แต่ไม่มีอำนาจ ส่วนบางคนมีอำนาจแต่ไม่มีความรับผิดชอบ ความไม่สมดุลในอำนาจและความรับผิดชอบมีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528 :46) มีความเห็นว่า การที่คนมีความมั่นคงในการทำงานนั้น ควรมีความมั่นคงทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านจิตใจ ดังนี้

1) ความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ การที่บุคคลนั้นมีความรู้สึกแน่ใจว่าในการจ้างในการทำงานทำงานตลอดไป มีหลักประกันในการทำงานเมื่อได้รับอุบัติเหตุ ได้รับการคุ้มครอง มีการประกันสุขภาพ การประกันชีวิต มีหลักบำเหน็จบำนาญเมื่อพ้นจากการทำงาน

2) ความมั่นคงทางจิตใจ มีความเชื่อมั่นในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การที่มีความเชื่อมั่นในผู้บริหารว่ามีความรู้ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีและความสามารถในการทำงานมานาน รู้สึกว่าองค์การมีการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลและ นโยบายที่เข้าใจง่าย ช่วยให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์

ส่วนอุษณีย์ เหมแหวน (2543) กล่าวถึงความมั่นคงในการทำงาน ตามแนวคิดทางสังคมวิทยา โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในด้าน ความพึงพอใจในรายได้
- 2) ความมั่นคงทางสังคม ในด้าน รัสิทธิ์ประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครอง ความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในการจ้างงาน
- 3) ความมั่นคงทางจิตใจในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นใจในประสิทธิภาพ การดำเนินงานฝ่ายบริหาร

Chet Ratchadapunnathikul (2002) ให้แนวคิดในศึกษาความมั่นคงในการทำงาน ในความรู้สึกและความคิดที่เกิดความรับรู้เกิดจากปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อคนที่ทำงานในองค์กร มีดังนี้ 4 ด้าน

- 1) ความมั่นคงในด้านงาน (Employment security) งานที่ทำมีการดำเนินต่อไป และมีพนักงานได้ทำงานอย่างต่อเนื่อง
- 2) ความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจ (Economic security) มีความพอใจในเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ได้รับเพียงพอกับความเป็นอยู่ของพนักงานและสามารถดูแลครอบครัวได้ และมีเงินเก็บสะสม
- 3) ความมั่นคงในด้านสังคม (Social security) การได้รับความคุ้มครองในงานมีองค์การให้การให้ความคุ้มครองดูแลช่วยเหลือผลประโยชน์
- 4) ความมั่นคงในด้านจิตใจ (Mental security) การที่มีโอกาสก้าวหน้าในงานพนักงานมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่สามารถทำให้งานที่ทำให้ตำแหน่งหน้าที่ที่เติบโตขึ้นและความเป็นอยู่ดีขึ้น

จากแนวคิดของความมั่นคงในการทำงานที่กล่าวมานั้นได้จำแนกความมั่นคงในการทำงานไว้หลายด้านซึ่งมีทั้งลักษณะคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดความมั่นคงในการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ความมั่นคงในด้านงาน ความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงในด้านจิตใจ โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในภาคราชการซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาในผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนซึ่งใช้กฎหมายแรงงานและกฎหมายประกันสังคม ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงไม่นำความมั่นคงในด้านสังคมมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยา เจียรนัยปรีเปรม (2533) ศึกษาความรู้สึกความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกจ้างในอุตสาหกรรมการ

ผลิตเสื้อผ้า จำนวน 285คน พบว่า เพศ ระยะเวลาในการทำงาน และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ (2540) ศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 387 คน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน คือ ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร และ ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ค่าตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 193 คน พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

วิกรม อิศวกุล (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และผลของความรู้สึกที่มีต่อการทุ่มเทในกับงาน และความตั้งใจในการลาออกของกลุ่มพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 33 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง พนักงานในบริษัท 389 คน พบว่า การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร และภายนอกองค์กรทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมมีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน คือ ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร การใช้นโยบายปลดพนักงาน ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร

จารุวรรณ แสงป่า (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง พยาบาลจำนวน 530 คน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยรวมสูง คือ ความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อวิชาชีพ ลักษณะของงาน บุคลิกภาพความเข้มแข็ง ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการสนับสนุนทางสังคม

อุษณีย์ เหมแหวน (2543) ศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์น กลุ่มตัวอย่าง พนักงาน 2,219 คน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ความสามารถในการทำงานไม่มีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ส่วนรายได้ สวัสดิการ ความชัดเจนของข่าวสารข้อมูลสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา การวางแผนกำลังคน การปรับเปลี่ยนแรงงานมีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัด

กระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่าง พยาบาลประจำการโรงพยาบาลกลาโหม จำนวน 327 คนพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ลัดดาวัลย์ ราชธนบริบาล (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมกลุ่มตัวอย่างพยาบาลจำนวน 347 คน พบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยด้านองค์การ

ศิริพร อรุณสิงคะ (2544) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 440 คน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน มีเพศ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ภาวะความรับผิดชอบในครอบครัว ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน บุคลิกภาพ และอัตมโนทัศน์

สุชาดา หลวงศักดิ์ (2545) การศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานอาชีพพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเขตราชบุรี จำนวน 427 คน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ในงานอาชีพพยาบาล คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบต่อการคงอยู่ในงานอาชีพพยาบาล คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคงอยู่ในงานอาชีพพยาบาล คือการสนับสนุนทางสังคม คุณลักษณะของงาน อายุ และความพึงพอใจในงาน

Hackman and Lawler (1971) ศึกษาเรื่องปฏิกริยาของพนักงานต่อลักษณะงานของพนักงานบริษัท จำนวน 208 คน เป็นพนักงานที่ทำงานแตกต่างกัน 13 ประเภท พบว่า งานที่ใช้ทักษะในการทำงานหลากหลาย การทำงานอิสระ การทำงานต้องใช้ความสามารถเฉพาะ และการทำงานมีข้อมูลมีการป้อนข้อมูลย้อนกลับ สามารถทำนายว่าพนักงานที่มีความต้องการความก้าวหน้าในงานสูง มีแนวโน้มที่มีความพึงพอใจสูง การขาดงานน้อย

Greenhalgh and Rosenblatt (1984) ศึกษาโรงพยาบาลจิตเวชแห่งหนึ่งที่มีการใช้นโยบายลดงบประมาณในการซ่อมบำรุงบางส่วน เพื่อชดเชยการขาดเงินหมุนเวียนชั่วคราว โดยไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงให้ทราบ พนักงานได้ทราบข่าวทำให้คิดว่าโรงพยาบาลปิดกิจการในไม่ช้า เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน เพราะเกรงว่าจะปลดพนักงานออก ฝ่ายบริหารป้องกันการเกิดวิกฤต โดยให้ข้อมูลข่าวสารและนโยบายของฝ่ายบริหาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงาน ส่งผลให้ความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานลดลง

Schweiger and Ivancevich (1985) ศึกษาองค์การที่กำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงภายใน องค์การพบว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการควบกิจการหรือรวมกิจการ ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้มีการชี้แจง พนักงานทราบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลไม่เป็นทางการและคาดการณ์ถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในองค์การต่อพวกเขาล่วงหน้า ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน

Norris (1998) ศึกษาลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาล และ จริยธรรมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำนวน 398 คน โดยศึกษาลักษณะงาน ตามแนวทฤษฎีของ Hackman and Oldman (1980) กับความพึงพอใจในงานในด้าน เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา พบว่า ลักษณะงาน ทั้ง 7 ด้าน ในด้าน ทักษะที่หลากหลาย ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ความมีอิสระในงาน การได้รับข้อมูลจากปฏิบัติงาน และการติดต่อประสานงาน มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานพยาบาล พบในรายด้านว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับประสบการณ์วิชาชีพ ความพึงพอใจในการก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Chet Ratchadapunnathikul (2002) ศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างใน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่าง ลูกจ้าง 1680 คน พบว่า ปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในงาน มีดังนี้ การรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์การ การรับรู้สภาพ เศรษฐกิจและสังคม การรับรู้ความชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร ความรับรู้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

จะเห็นได้ว่าทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน และอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานนั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้

ระดับการศึกษา ได้มีผู้ที่ศึกษาวิจัยหลายคนพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน (นิตยา เจียรนัยปริเปรม ,2533 และสายทิพย์ วงศ์สังข์สะ ,2540) เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงมีความคาดหวังต่อองค์การสูง ซึ่งเป็นการยากที่ องค์การจะตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังได้อย่างเพียงพอ จึงมีผลทำให้คนที่มีการศึกษาสูงมักจะมี ความเชื่อว่าตนมีความสามารถในการทำงานใหม่ได้ง่ายหรือมีโอกาสในการเปลี่ยนงานหรือเลือกงานมากกว่า (ธีระ วีระธรรมสาริต, 2532 :147) ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อุษณีย์ เหมแหวน (2543) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยสนใจ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ

สถานภาพสมรส จากการศึกษาของศิริพร อรุณสิงคะ (2544) พบว่า สถานภาพสมรส ความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในการความมั่นคงในการทำงานและมีผู้ศึกษาพบว่าคนที่แต่งงาน

แล้วมีโอกาสในการเลือกงานน้อยกว่าคนโสด ยังมีภาวะที่ต้องรับผิดชอบมาก ต้องการความมั่นคงในการทำงานสูง (นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533: 95) ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ

ระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน (สายทิพย์ วงศ์ยะ ,2540 และอุษณีย์ เหมแหวน,2543) สอดคล้องกับการศึกษาสุชาติา หลวงศักดิ์ (2545) ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกกับการคงอยู่ในงานของพยาบาล ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยา เจียรนัยปรีเปรม (2533) และอุษณีย์ เหมแหวน (2543) ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความรูสึกมั่นคงในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับความมั่นคงในการทำงานของประชากรประจำการ

รายได้ จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน (ศิริพร อรุณสิงคะ, 2544) สอดคล้องกับการศึกษาของ อุษณีย์ เหมแหวน (2543) และ สายทิพย์ วงศ์สังข์ยะ (2540) ที่พบว่า รายได้และสวัสดิการ ส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

