

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลอุดรธานี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีจากตำรา เอกสารทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และสนับสนุนงานวิจัย โดยมีสาระสำคัญ นำเสนอดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
 - 2.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
 - 2.3 การทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงานของพยาบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
 - 3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ
 - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ
 - 3.3 บรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพยาบาล

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์การ และเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์การปรารถนา โดยในมุมมองของผู้บริหารองค์การ ความสุขในการทำงานมักในรูปผลผลิต ได้แก่ ผลผลิตที่มีคุณภาพสูง ลูกค้าพอใจ องค์การมีกำไร เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน พนักงานมีความรักและความผูกพัน ทุ่มต่อการทำงาน และองค์การมีภาพลักษณ์ที่ดี แต่สำหรับพนักงานแล้วความสุขมักจะเกี่ยวข้องกับงานของตนเองที่ดีมีความมั่นคง มีสภาพแวดล้อมที่ดี รายได้ดี พอใช้จ่าย

งานมีความก้าวหน้า ครอบครัวยังมีความสุข และมีสุขภาพดี (ชร สุนทรายุทธ, 2553) เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน จะเกิดความรัก รู้สึกว่าตนมีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างผลงานที่ดีมีคุณภาพได้

1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาความหมายของความสุขในการทำงาน ได้มีผู้ให้นิยามความหมายไว้มากมายไม่ว่าจะเป็นนักวิชาต่างประเทศและในประเทศ

เฮทท์เลอร์ (Hettler, 1980) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ รู้สึกดีต่อการทำงานนั้น ๆ เป็นความสุขสมบูรณ์ในหน้าที่

ดาเยอร์, คริสตี้ และ ริชาร์ด (Diener, Christie and Richard, 2003) ให้ความหมายของความสุขในการทำงานในทำนองเดียวกับความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) คือ ความพึงพอใจในชีวิต ชีวิตที่มีคุณค่า มีความหมาย หรือความรู้สึกสบายใจขึ้นชอบเป็นสุขกับการกิจในชีวิตและรวมไปถึงงานที่อยู่ในองค์ประกอบหลัก

แมนเนียน (Manion, 2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) คือ การเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกอยากทำงาน ผูกพันและพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน

จงจิตร เลิศวิบูลย์ (2546) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพอใจ ชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้นให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดีงามบนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

ดาเยอร์และ โออิชิ (Diener and Oishi, 2004) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การประเมินความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ โดยการประเมินจากชีวิตการทำงานภาวะอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ

ลักขมี สูดดี (2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก หรืออารมณ์ที่บุคคลมีต่อการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รู้สึกตนเองมีคุณค่า สนุกสนานกับการทำงาน พยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามบนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2551) ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่า หมายถึง คนทำงานอย่างมีความสุข ที่ทำงานน้อยอยู่ ชุมชนสมานฉันท์ มีวัฒนธรรม

การทำงานอย่างมีความสุข สุขภาพดี ที่น้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน คนมีการขวนขวายหาความรู้ มีความรัก สามัคคี และมีครอบครัวที่อบอุ่น

อัจฉริช อุยะพัฒน์ (2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้ กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยประสบการณ์ที่ได้รับและเกิดการสร้างสรรค์ทางบวก

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553) ได้สรุปว่า ความสุขในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือ ประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในงาน

ลัทเทอร์บีและไพรซ์โจนส์ (Lutterbie and Pryce-Jones, 2013) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือทัศนคติอย่างหนึ่งที่สามารถบ่งบอกการกระทำในการทำงานที่ทำให้เกิดสมรรถภาพสูงสุดและก่อให้เกิดศักยภาพที่ดี

จากความหมายทั้งหมดที่ได้กล่าวมาพอสรุปความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ตนเองรักและพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ผูกพันและสนุกสนานกับการทำงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ดังนี้

ฟาริดา อิบราฮิม (2542) กล่าวว่า พยาบาลต้องเตรียมตัวเองให้หาความสุขจากลักษณะงาน สภาพการทำงาน และสภาพการณ์รอบๆ ตัว เพราะพยาบาลต้องช่วยเหลือตัวเองให้สุขได้ก่อน จึงจะช่วยเหลือคนไข้ให้คลายทุกข์ สุขภาพจิตที่แข็งแรงของพยาบาลอาจช่วยให้พยาบาลเปลี่ยนนิยามความเครียดได้ พยาบาลจึงต้องมีความสุขใจพร้อมจะทำงานให้เกิดการสร้างสรรค์ได้มากขึ้น นอกจากนี้ สุขภาพจิตที่แข็งแรงของพยาบาล อาจช่วยให้พยาบาลหลีกเลี่ยงความเครียดได้ และมีความสุขใจพร้อมที่จะทำงาน ให้เกิดการสร้างสรรค์ได้มากขึ้น การพัฒนาให้สุขด้วยวิถีแห่งปัญญา ใช้ปัญญากำกับความเพียรและคุณใจตนเองได้ว่าทุกสิ่งที่เกิดเป็นสิ่งที่ดีที่สุดใน พร้อมชื่นชมในคุณความดีของตนเอง อยู่ในโลกด้วยความหวังและมีสุขเพียงพอแสวงหาความสุขจากกำไรชีวิตที่ได้เกิดมามีอาชีพพยาบาล ความจริงใจต่อคนและงานซึ่งเกิดจากใจที่สุขเท่านั้นจึงจะช่วยให้พยาบาลมีความสำเร็จในงานอย่างแท้จริง

เฮลเตอร์ (Helter, 1998 อ้างถึงในปีติมา ฉายโอภาส 2546) ได้เสนอว่า ความสุขในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสุขโดยรวมของบุคคล ซึ่งจำแนกได้ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการงานอาชีพ หมายถึง พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ มีความรู้สึที่ดีและทุ่มเทกายใจในการปฏิบัติงาน มีทักษะความสามารถในงานที่ทำครอบคลุมการเรียนรู้และการเตรียมอาชีพในอนาคตของนักศึกษา 2) ด้านอารมณ์ หมายถึง การตระหนักรู้และยอมรับความรู้สึกผู้อื่น มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่อการมีชีวิตอยู่ มีพฤติกรรมในการระบายความรู้สึกและอารมณ์ได้เหมาะสม 3) ด้านสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมหรือเสียสละเพื่อชุมชน พึงพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างคนกับคน และคนกับธรรมชาติ ตระหนักรู้ด้านการปฏิบัติต่อสังคม และ 4) ด้านสติปัญญา หมายถึง การคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ รู้จักใช้แหล่งทรัพยากรเพื่อขยายความรู้ไปสู่การพัฒนาทักษะและศักยภาพของตน มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลในสังคมได้ รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต 5) ด้านร่างกาย หมายถึง การคงสภาพความยืดหยุ่นและความแข็งแรงของระบบหัวใจและหลอดเลือด รู้จักวิธีการป้องกันและรู้การเริ่มต้นของความเจ็บป่วย ดูแลตนเองด้านสุขภาพ เช่น การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ การออกกำลังกายสม่ำเสมอ รักษาความปลอดภัย ทั้งจากอุบัติเหตุและจากการใช้ยา และ 6) ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การแสวงหาความหมายและเป้าหมายของชีวิตมีความรู้สึกดีงามต่อชีวิตและธรรมชาติ มีความสุขสบายทั้งด้านคุณธรรมและจิตใจ

แมนเนียน (Manion, 2003) ความสุขในการทำงาน (Joy at work) ตามแนวคิดของแมนเนียน คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลื้มปิติใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกลึกซึ้งที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันสำหรับความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ในทางบวก เกิดความสนุกสนานแสดงพฤติกรรมให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์การตัดสินใจที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดความรักในงานและมีความยึดมั่นในองค์การสูง ซึ่งมุ่งหมายด้วยองค์ประกอบของความสุข 4 ด้านคือ 1) ด้านการติดต่อความสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงานโดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้นเกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน มีความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตรให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเกิดมิตรภาพระหว่างการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ 2) ด้านความรักในงาน (Love of the Work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธะกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ปฏิบัติมีความเพลิดเพลินสนุกสนานเมื่อได้ปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงาน

รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน ภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน 3) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ว่าคุณได้ปฏิบัติงานได้ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีก้าวหน้าองค์การเกิดการพัฒนา และ 4) ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าคุณเองได้รับความเชื่อถือ จากผู้ร่วมงาน ได้รับรู้ถึงความพยายามของคุณเกี่ยวกับเรื่องงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงานใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

คายเนอร์, คริสตี้ และ ริชาร์ด (Diener, Christie and Richard, 2003) ได้นำเสนอแนวคิดของความสุขในการทำงานว่า เป็นความพอใจในงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความผาสุก และมุ่งอธิบายองค์ประกอบของความสุขคือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต เช่น ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิต หรือการกระทำเหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกทางบวกสูง และอารมณ์ความรู้สึกทางลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลเกิดความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) และมีอิทธิพลต่อความสุข ดังนี้ 1) การดำเนินชีวิตโดยรวม (Global life judgment) หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง มีความพึงพอใจในชีวิต สมหวังและบรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ได้กระทำในสิ่งที่ตนมุ่งหวังตั้งใจและมีคุณค่าจนประสบผลสำเร็จ 2) ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การได้รับการความพึงพอใจในการทำงานได้ทำงานที่ชอบ มีความสุขเมื่องานที่ทำประสบผลสำเร็จ สุขใจและพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงาน 3) อารมณ์ทางด้านบวก (Positive affect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลินกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอขณะทำงานมีความพึงพอใจสำราญใจ เกิดความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ ชีวิตมีคุณค่าปลาบปลื้มเมื่อได้ทำงานและมีความสุขกับการทำงาน และ 4) อารมณ์ทางด้านลบ (Negative affect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ หดหู่ คับข้องใจ หงุดหงิด เบื่อหน่าย ท้อแท้ รู้สึกเป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ขาดความรับผิดชอบและช่วยเหลือกันตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

แนวคิดความสุขในการทำงานของ คายเนอร์, คริสตี้ และ ริชาร์ด (Diener, Christie and Richard, 2003) เชื่อมโยงความสุขในชีวิตกับความสุขในการทำงานเข้าด้วยกัน เป็นการรับรู้ ความคิดเห็นและความเข้าใจของบุคคลจากข้อมูลของแต่ละบุคคลเก็บสะสมมาจากประสบการณ์

การทำงานในอดีตที่ผ่านมา อันเป็นผลมาจากการทำงานซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองทำให้รู้สึกชีวิตมีคุณค่าได้ทำงานที่เป็นประโยชน์สมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับและใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

วาร์ (Warr, 1990 อ้างถึงใน พรณิภา สืบสุข 2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ 1) ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน 2) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง และ 3) ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน

เกวินและเมสัน (Gavin and Mason, 2004 อ้างถึงใน พนิดา คชะ 2550) กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า เป็นผลจากความรู้สึกภายในตัวของแต่ละคนเป็นผลให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ความสุขในการทำงาน มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความมีอิสระ กล่าวคือมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน 2) ความรู้เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้องรู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง และ 3) ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้โดยการ จัดอบรมต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขึ้น

ลัทเทอร์บีและไพรซ์ไจนส์ (Lutterbie and Pryce-Jones, 2013) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือทัศนคติอย่างหนึ่งที่สามารถบ่งบอกการกระทำในการทำงานที่ทำให้เกิดสมรรถภาพสูงสุด ก่อให้เกิดศักยภาพที่ดี ซึ่งความสุขในการทำงานเป็นรูปแบบอย่างหนึ่งของทัศนคติของความสุข ซึ่งมีทั้งความสุขในการทำงานแบบองค์กร แบบทีม และส่วนตัวบุคคล

โดยสรุปแล้ว ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายองค์ประกอบที่จะทำใหบุคคลหรือทีมในการทำงานเกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคลโดยเฉพาะด้านการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดลัทเทอร์บี

และไพรซ์โจนส์ (Lutterbie and Pryce-Jones, 2013) มาอธิบายความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในการศึกษาครั้งนี้

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ไดเนอร์ (Diener, 2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในชีวิตมนุษย์มักเกี่ยวข้องกับ อายุ ศาสนา อาชีพ และระดับของรายได้ที่แตกต่างกัน

แมนเนียน (Manion, 2003) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลมีแนวทางส่งเสริมให้เกิดความสุขและสนุกสนานในการทำงาน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ปัจจัยคือ 1) ปัจจัยด้านตัวงาน 2) ปัจจัยด้านตัวบุคคล 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน

พรณิภา สืบสุข (2548) ได้ศึกษาและสรุปปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงานไว้ดังนี้ 1) งานที่ทำท้าทายความสามารถ ลักษณะงานที่น่าสนใจทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้ 2) บรรยากาศในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เป็นบรรยากาศของความร่วมมือกันปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่แออัดส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกรักอยากทำงาน 3) สัมพันธภาพที่ดี ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน 4) การมีส่วนร่วมในงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปฏิบัติภารกิจร่วมกันในกิจกรรมขององค์กร ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าในงาน เกิดความรู้สึกรักสนุก ตั้งใจ มุ่งมั่นอยากที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน 5) มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งหรือได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของตนเกิดความพึงพอใจและมีความสุข และ 6) คุณภาพชีวิตในงาน คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันในองค์กรส่งเสริมการคงอยู่ในงานของบุคลากรได้

ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2549) ได้แสดงทัศนะว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้คนทำงานมีความสุขในที่ทำงาน ต้องประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) งาน โดยงานที่ต้องมีความท้าทาย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่า 2) วัฒนธรรมการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ มีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ 3) ปัจจัยแวดล้อม การมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน และ 4) ภาวะผู้นำ ผู้นำส่งเสริมการทำงาน มีการให้ทิศทางที่ชัดเจนในการทำงาน สามารถสร้างขวัญกำลังใจได้ดี

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น เศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว งาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่อยู่รอบตัวของบุคคลนั้นๆ และด้วยจากลักษณะงานทางการแพทย์เน้นการทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ และจากลักษณะงานของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูงอาจมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศองค์การ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

2.1 ความหมายการทำงานเป็นทีม

นักวิชาการหลายท่านทั้งนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศซึ่งได้กล่าวถึงความหมายของทีมนี้นี้

แทพเพน (Tappen, 1995 อ้างถึงใน ปรานทิพย์ อุจะรัตน, 2541) ได้กล่าวว่า ทีม หมายถึง การทำงานในลักษณะของกลุ่มที่มีสมาชิกคงที่ มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันมีการทำงานแบบประสานกลมกลืนและแบบต่อเนื่องกัน

นอกจากนี้ ฟาริดา อิบราฮิม (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทีม หมายถึง บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมตัว โดยมีเป้าหมายร่วมกัน แบ่งหน้าที่กันมีการรับรู้ต่อการรวมตัวกัน ประสานเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ มีการช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ เปรมวดี คฤหเดช (2540) ที่กล่าวว่า ทีม หมายถึง บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมตัว โดยมีเป้าหมายร่วมกัน

สรุปได้ว่า ทีม หมายถึง บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมตัว โดยมีเป้าหมายร่วมกัน และมีการทำงานแบบประสานกลมกลืนและแบบต่อเนื่องกัน

รอบบินส์ (Robbins, 1998 อ้างถึงใน พนิดา รัตนไพโรจน์, 2542) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและผลสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นของสมาชิกทุกคนที่ทำงาน มิใช่ผลสำเร็จของผู้หนึ่งผู้ใด

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) กล่าวว่า วิวัว ทีม (Team) หรือทีมงาน (Teamwork) หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวที่ต้องอาศัย

ความเข้าใจความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนสามารถทำงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายร่วมกันของทีมได้

สุนันทา เลานันท์ (2549) ได้สรุปว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

วราภรณ์ ตระกูลสฤณ (2549) ได้อธิบายว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลมารวมกลุ่มกันเพื่อร่วมมือกันในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยการร่วมมือกันประสานงานกัน และมุ่งถึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมาช่วยในการดำเนินกิจกรรมให้งานบรรลุเป้าหมาย

มัลลิกา วิชชุกรังครัต (2553) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมกันทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือ ใช้ทักษะประสบการณ์ ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และมีการประสานงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

ลักพงษ์ โกษาแสง (2553) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน ร่วมแรงร่วมใจใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในช่วงเวลาหนึ่งอาจจะติดต่อกันกับบุคคลอื่น ๆ ได้ทั้งหมดและจะต้องเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า

สรุปได้ว่า ความหมายของการทำงานเป็นทีมมีความคล้ายคลึงกันในความหมายของแต่ละคน ซึ่งสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คนมาทำงานร่วมกัน ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงาน สนับสนุนกัน เพื่อให้งานที่รับผิดชอบนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ความหมายของทีมทางการแพทย์ มีความคล้ายคลึงกับการทำงานเป็นทีม กองการพยาบาล (2539) ให้ความหมายของทีมทางการแพทย์ว่า หมายถึง การจัดกลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบทางการแพทย์ที่ต่างระดับความรู้มาปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีมในการปฏิบัติงานยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับการพยาบาลอย่างต่อเนื่องและสมบูรณ์แบบ

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ หมายถึง กลุ่มของบุคลากรทางการแพทย์ที่ระดับความรู้ต่างกันร่วมกันปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีม มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย โดยอาศัยความร่วมมือ การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณ และประสิทธิภาพในการบริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

แนวคิดการทำงานเป็นทีมเป็น วัฒนธรรมที่หลาย ๆ องค์การพยายามสร้างขึ้น (สุจิตต์ ปุละคะนันท์, 2541) เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การใด ๆ ก็ตามจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อีกทั้งงานส่วนใหญ่ในองค์การจะไม่สามารถทำได้สำเร็จโดยบุคคลเพียงคนเดียว โดยเฉพาะปัจจุบันการให้บริการด้านสุขภาพมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือกันทั้งในด้านลักษณะ เจตคติ ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลและมีสัมพันธภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนในทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ สมาชิกทีมต้องมีลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดี ดังนี้

วูดค็อกและฟรานซิส (Woodcock and Francis, 1989) มีแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่สอดคล้องกับลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพของ ที่เรียกว่า The eleven building blocks of effective teamwork มีองค์ประกอบ 11 ข้อ ดังนี้ 1) ความสมดุลในบทบาทต่าง ๆ (Balanced roles) หมายถึง การผสมผสานทักษะและความสามารถด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่แตกต่างกันเข้าด้วยกันเพื่อให้เหมาะสมในการปฏิบัติในแต่ละสถานการณ์ 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายเป็นที่ยอมรับ (Clear objectives and agreed goals) หมายถึง การที่จะทำงานร่วมกันได้อย่างมีคุณค่า สามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และที่สำคัญวัตถุประสงค์ต้องได้รับการยอมรับจากสมาชิกของทีม 3) การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (Openness and confrontation) หมายถึง การที่ทีมจะทำงานได้ดีนั้น ต้องเป็นทีมที่สามารถทำให้สมาชิกเปิดเผยต่อกันให้มากที่สุด สามารถที่จะแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากัน เป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้ โดยใช้ความตั้งใจแน่วแน่ (Assertion) การฟังแบบให้ความสนใจ (Active listening) และการให้ผลสะท้อนกลับ (Giving feedback) 4) การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Support and trust) หมายถึง คุณลักษณะที่สำคัญของความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันทั้งการสนับสนุนและการยอมรับ ทำให้มีความสำคัญกับทีมที่มีคุณภาพ หากสมาชิกทุกคนเห็นคุณค่าของการสนับสนุน และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ทีมเกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานนั้น 5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and conflict)

หมายถึง คุณลักษณะของวิธีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บุคคลสามารถนำทีมให้บรรลุวัตถุประสงค์ความร่วมมือยังบอกเป็นนัย เพื่อให้บุคคลเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีม เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการบริหารความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ เหมือนกับว่า ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้งานในทีมเกิดความก้าวหน้า 6) การดำเนินการที่ราบรื่น (Sound procedures) หมายถึง การดำเนินการเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องบทบาทต่างๆเพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อการจัดการ เมื่อทีมทำงานร่วมกันสมาชิก จำเป็นต้องมีกระบวนการตัดสินใจและความสัมพันธ์ที่ดีในงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ 7) ผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) หมายถึง การที่ผู้นำเป็นผู้ที่ทำให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการสร้างทีมงานและผู้นำจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของตัวเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของทีมงานเพื่อเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยที่สมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ 8) การทบทวนอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) หมายถึง การปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดจะต้องร่วมกันแก้ไข การทบทวนการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถของทีมเพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จ ความล้มเหลว จุดแข็ง จุดอ่อน และเพื่อวางแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงแก้ไข 9) การพัฒนาบุคคล (Individual development) หมายถึง การพัฒนาทักษะ และความสามารถของแต่ละคนในทีม 10) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound intergroup relations) หมายถึง ความต้องการความร่วมมือจากสมาชิกทีม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานระหว่างกลุ่ม และผลักดันการทำงานร่วมกัน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวม และ 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมทั้งในด้านความชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันโดยตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นที่จำเป็นต่อการทำงาน

ทิสนา แคมมณี (2537) กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย

- 1) การมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการมาร่วมกลุ่มกัน คือจะต้องมีการรับรู้ และเข้าใจเป้าหมายร่วมกันว่า จะทำอะไรให้เป็นผลสำเร็จ
- 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นต้องมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานของกลุ่ม ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง
- 3) การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่ม กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้น จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ สื่อความหมาย เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถทำงานร่วมกันได้
- 4) การร่วมมือประสานงานกันในกลุ่ม กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีการประสานงานกัน เพื่อให้งานของกลุ่มดำเนินไปสู่ความสำเร็จ
- 5) การทำผลประโยชน์ร่วมกัน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้น ได้รับการจัดสรรผลประโยชน์ตอบ

แทน จากผลที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน และ 6) การตัดสินใจร่วมกัน กล่าวคือ บุคคลที่มาทำงานร่วมกัน ต้องมีโอกาสร่วมในการตัดสินใจในงานที่ทำ ในระดับใดระดับหนึ่ง

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ พีเคสันต์และเอสตัน (Pederson and Easton, 1995 อ้างถึงใน ปรารักษ์ทิพย์ อุจะรัตน์, 2541) มีคุณลักษณะดังนี้ 1) มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป้าหมายนี้ได้มาจากการตกลงร่วมกันของสมาชิกทั้งหมด และกระทำอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร 2) บทบาทและความรับผิดชอบของสมาชิกทีมแต่ละคนจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ สมาชิกทุกคนเข้าใจ 3) สมาชิกทีมทุกคนจะต้องมีความยึดมั่นผูกพันกับงาน มีความมุ่งมั่นและอุทิศตนทำงานให้ประสบผลสำเร็จ 4) สมาชิกทีมมีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญกับคุณค่าของบุคคล เคารพนับถือซึ่งกันและกัน 5) ทีมจะต้องได้รับการส่งเสริมสนับสนุนและประทับประคองให้มีบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมโดยการสร้างบรรยากาศของความสามัคคี มุ่งเน้นเรื่องการทำงานร่วมกัน มีการบริหารความขัดแย้งที่ดี มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพของงาน โดยจะต้องทำการสำรวจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 6) มีการสื่อสารที่ดี เมื่อทีมเป็นลักษณะของการทำงานร่วมกัน 7) มีกฎระเบียบเป็นแนวทางในการปกครองดูแลพฤติกรรมของสมาชิกทีม และ 8) สมาชิกทีมทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ

โรสตีเตอร์ (Rossiter, 1996 อ้างถึงใน มณีรัตน์ พากเพียร 2546) กล่าวว่าทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์การทำงานมีคุณภาพและมีผลผลิตที่ดี ซึ่งลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน สนับสนุนให้เกิดการรวมพลังของสมาชิกที่มีความคาดหวังต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าต่อไป ภายใต้อุดมการณ์เดียวกันของคนทั้งองค์การ พันธกิจและเป้าหมายของทีมมีความชัดเจน เห็นพ้องต้องกัน โดยให้ผู้นำและสมาชิกภายในทีม มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ควรกำหนดอุดมการณ์ไว้ให้ชัดเจนที่ผลงานมากกว่าการกระทำเพื่อใช้เป็นแนวทางการในการปฏิบัติงานที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง มีผู้นำทีมและองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยสมาชิกในทีมมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา แก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจสร้างกฎระเบียบพื้นฐานของทีม ให้ความสำคัญคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมที่พึงพาอาศัยและส่งเสริมซึ่งกันและกัน ประเมินประสิทธิภาพของทีม

นอกจากนี้ แทพเพน (Tappen, 1995 อ้างถึงใน มณีรัตน์ พากเพียร 2546) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดีมี 4 ประการ ได้แก่ 1) การมีเป้าหมายร่วมกัน (Common goal) การมีเป้าหมายร่วมกันหรือมีเป้าหมายตรงกันจะทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานเกิดความเข้าใจตรงกัน การปฏิบัติงานของทีมการพยาบาลและทีมสุขภาพก็จะดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้บรรลุเป้าหมายในการรักษาดูแลผู้ป่วย 2) การ

วางแผนงานร่วมกัน (Common plan) การทำงานร่วมกันเป็นทีมของพยาบาลนั้นจะต้องมีการวางแผน และการประเมินร่วมกัน จึงจะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ 3) การพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependent) ลักษณะการทำงานร่วมกัน ทั้งในทีมการพยาบาลและในระหว่างทีมสุขภาพ เน้นการปฏิบัติต่อมนุษย์ที่เจ็บป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ การดูแลผู้ป่วยต้องพึ่งพาอาศัยร่วมมือกันทั้งในระหว่างทีมการพยาบาลและทีมสุขภาพ เพื่อรับผิดชอบร่วมกัน การพึ่งพาอาศัยในระหว่างทีมอาจต้องพิจารณาตามปัญหาสุขภาพอนามัยของผู้ป่วยและลักษณะของสถาบันให้บริการ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย ที่ผู้ป่วยมีปัญหาและการรักษาที่ซับซ้อน การดูแลรักษาพยาบาลของทีมการพยาบาลนอกจากพยาบาลทั่วไปแล้วยังต้องอาศัยพยาบาลผู้ชำนาญการในการร่วมให้การดูแล เช่น โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน เป็นต้น และ 4) ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจาก งานพยาบาลเป็นงานที่กระทำต่อชีวิตมนุษย์ บุคลากรพยาบาลจำเป็นต้องการบุคลากรที่มีความไว้วางใจต่อกันมีความซื่อสัตย์ในหน้าที่มีระเบียบวินัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สุนันทา เลานันทน์ (2549) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมนอกจากจะมีผลดีต่อองค์การโดยรวมแล้ว ยังมีผลดีต่อสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมงานนั้นด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ 1) ทีมงานเป็นการรวมเอาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สุดขององค์การเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ เพราะนอกจากจะได้ร่างกายแรงใจเพิ่มขึ้นแล้วยังจะได้ความคิดหลายแง่หลายมุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝง ที่แต่ละคนมีอยู่ถูกนำมาใช้ได้มากขึ้น 2) ทีมงานทำให้มีการมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อให้มีการปฏิบัติหน้าที่ตามความถนัดตามความเชี่ยวชาญ และความพอใจของแต่ละคน เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันยังผลให้แต่ละคนมีโอกาสสร้างหรือพัฒนาความสามารถด้านอื่น ๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน และ 3) ทีมงานช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความรักและการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

ประคอง สุคนธ์จิตต์ (2551) ได้อธิบายว่า การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ตั้งแต่สังคมระดับเล็กไปจนถึงใหญ่ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทีมงานและทำงานเป็นทีมผู้บริหารในทุกองค์การให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีม จะต้องระดมความคิดและความสามารถที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลมาประสานสอดคล้องกัน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้านดำเนินไปได้ด้วยดี ดังเหตุผลต่อไปนี้ 1) มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดในเรื่องพลังงาน การทำงานแต่เพียงคนเดียวให้สำเร็จนั้นย่อมเป็นการยากโดยเฉพาะในงานใหญ่ๆ หรืองานที่สลับซับซ้อน กำลังงานเพียงคนเดียวทำไม่ได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานจากผู้อื่นด้วย 2) มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดและความแตกต่างกัน ในเรื่องสติปัญญา

ความสามารถในการคิดจะทำงานใด ๆ หัวเดียวย่อมสู้หลายหัวไม่ได้ เพราะหลายหัวสามารถช่วยกันคิด ช่วยกันดูให้รอบคอบขึ้น 3) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมอยู่อย่างโดดเดี่ยวลำพังไม่ได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น การที่มนุษย์มีโอกาที่จะอยู่และทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงเป็นการสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของมนุษย์ 4) ลักษณะของสังคมในปัจจุบัน เป็นสังคมที่ต้องทำงานร่วมกัน ในทุกระดับและทุกองค์การ หากเราไม่สามารถทำงานเป็นทีมแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ 5) การทำงานเป็นทีมให้ผลงานที่ดีกว่าการทำงานตามลำพังคนเดียว และสามารถทำได้จำนวนผลผลิตออกมาเป็นจำนวนมากกว่า การทำงานแบบต่างคนต่างทำ และ 6) การที่บุคคลได้มีโอกาสรวมกลุ่มกันทำงานเป็นทีมช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้จากผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลดีต่อตนเอง และทีมงานตามไปด้วยจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการทำงานร่วมกันเป็นทีม หากมีการฝึกฝนปฏิบัติตน ให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังมีประโยชน์ต่อตนเองและสังคมโดยรวมอีกด้วย

จากลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ดังกล่าวมานับได้ว่ามีความสอดคล้องกัน โดยเฉพาะการมีเป้าหมายร่วมกัน การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความไว้วางใจ กันและกันระหว่างสมาชิกในทีม การมีส่วนร่วมในการทำงาน การพึ่งพาอาศัย ทำให้งานที่ทุกคนปฏิบัติร่วมกัน สามารถบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ได้ตั้งไว้

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของโรมิก (Romig, 1996) จำเป็นต้องมีโครงสร้างของทีม 10 ประการคือ

1. ความสามารถในการสร้างสรรค์ของทีม (Team creativity) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จของทีม โดยทีมต้องมีการวางแผนการทำงานซึ่งพัฒนามาจากความคิดที่หลากหลายของสมาชิกในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือการระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งการระดมสมองนั้นประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นเตรียมตัวเป็นการนำปัญหามาพูดคุยกันภายในทีม 2) ให้สมาชิกทีมมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นอย่างน้อยคนละ 5 นาที 3) สร้างทัศนคติที่ดีต่อทีมในระหว่างทำกิจกรรม และ 4) นำความคิดที่ดีที่สุดไปปฏิบัติตามแผน

2. การติดต่อสื่อสารภายในทีม (Team communication) ทีมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างบุคคลเพื่อที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการสื่อสารแบบสองทางและมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทีมอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าอย่างเป็นทางการ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทีม การติดต่อสื่อสารต้องเป็นไปอย่างเปิดเผยซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องมีการฝึกทักษะ

ทั้งทางด้านวิธีการสื่อสาร การฟัง การเข้าใจที่ถูกต้อง และการตรวจสอบความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างสมาชิกทีม

3. การประชุมทีม (Team meetings) ซึ่งนับว่ามีความสำคัญในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสมาชิกของทีมทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการประชุม เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ ดังนั้น สมาชิกทีมจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะในการประสานด้านการรับรู้ ภาวะเบี่ยง การที่สมาชิกทีมมีทักษะการประชุมและทักษะการทำงานเป็นทีม จะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. การจัดการความขัดแย้ง (Conflict management) โดยจะต้องส่งเสริมการติดต่อสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ของทีม ซึ่งเป็นการช่วยให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ขจัดความรู้สึกทางลบ และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยการทำให้สมาชิกมีความเป็นมิตรต่อกัน สร้างบรรยากาศที่ดีในการประชุม ลดการใช้อารมณ์และความเข้มของเสียง รับรู้ในเป้าหมายร่วมกัน และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

5. ค่านิยม วิสัยทัศน์ และพันธกิจของทีม (Team values, vision, and mission) โดยทีมต้องมีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันของสมาชิก ค่านิยมของทีมเป็นความเชื่อหรือพฤติกรรมของสมาชิกตามความคาดหวังของสมาชิกทั้งหมด เกี่ยวกับพันธกิจ ภาวะเบี่ยง และเป้าหมาย โดยการพัฒนากระบวนการทำงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม

6. การกำหนดเป้าหมายของทีม (Team goal setting) โดยการพูดคุยหาข้อตกลงร่วมกันของสมาชิกทีมแต่ละคน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามพันธกิจซึ่งเป็นการช่วยให้ทีมมีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติ โดยใช้เวลาที่ลดลง

7. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมภายในองค์กร (Role and responsibility and team organization) โดยสมาชิกทีมทุกคนต้องเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อเป้าหมายของทีม จะเป็นการนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมากเกิดความขัดแย้งของสมาชิกทีม ส่วนใหญ่สาเหตุจากไม่เข้าใจในบทบาทของตนเองและสมาชิก

8. การแก้ปัญหาของทีม (Team problem solving) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต้องมีการประชุมสมาชิกทีมโดยการระบุปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ ระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหา เลือกวิธีการแก้ปัญหา โดยการกำหนดเป้าหมายและพัฒนาวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ

9. การตัดสินใจของทีม (Team decision making) ต้องอาศัยทักษะ ความรู้และการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจแก้ปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม โดยคำนึงถึงความรวดเร็วและกระบวนการในการปฏิบัติเป็นสำคัญ

10. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work process improvement) เป็นการฝึกอบรมสมาชิกทีมเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงาน เช่น ลดระยะเวลาและราคา เพิ่มผลผลิตและคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

โรมิก (Romig,1996) ได้สรุปองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมมาจากการรวบรวมงานวิจัยการทำงานเป็นทีมมากกว่า 200 เรื่อง แล้วนำมาวิเคราะห์หาองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่ทำให้ห้องปฏิบัติการประสบความสำเร็จ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นอันดับแรกของการปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีมงาน โดยการพัฒนาโครงสร้างการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกทีมให้มีการรับฟังและเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาของงานที่ปฏิบัติและสามารถแก้ไขได้ทัน การติดต่อสื่อสารต้องมีการเปิดเผย และสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีอิสระในการให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันที่เกี่ยวกับปัญหาการทำงาน สมาชิกทีมต้องมีความคิดที่หลากหลายในการทำงาน และต้องมีการรับฟังและการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตของงาน ดังนั้นทีมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบสองทาง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง การติดต่อสื่อสารเป็นวิธีการทั้งหมด ที่ทำให้จิตใจของบุคคลหนึ่งกระทบถึงจิตใจของอีกคนหนึ่ง วิธีการดังกล่าวเกี่ยวข้องไปถึงสื่อ และสารประเภทต่าง ๆ ไม่เฉพาะแต่ภาษาเขียนและภาษาพูดเท่านั้น แต่รวมไปถึงพฤติกรรมทั้งหมดของคนเรากการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการส่งความคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลผู้หนึ่ง เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้าง สัมพันธภาพ ระบบข้อมูลข่าวสารภายในและภายนอกองค์กร ต้องมีความชัดเจนทั่วถึง และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพราะบุคลากรในทีมจะต้องรู้ว่ามิอะไรเกิดขึ้นในองค์กร เป็นที่ยอมรับแน่นอนแล้วว่ามนุษย์ต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการทำงานร่วมกันนี้ย่อมมีส่วนประกอบสำคัญ คือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการฟัง ซึ่งสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (ณัฐนันท์ ดนุพิทักษ์, 2543) สอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2545) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในแนวนอน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตำแหน่งต่างหรือส่วนต่าง ๆ ที่ต้องประสานงานกัน หรือทำงานร่วมกันในลักษณะทีม (Teamwork) จากการศึกษาของฟาร์เลดี้ (Farley, 1989) พบว่าปัญหาการติดต่อสื่อสารสามารถเป็นสาเหตุความไม่พึงพอใจในงานของสมาชิกในองค์กร ดังนั้นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารหรือสมาชิกในทีมได้สื่อความหมายซึ่งกันและกัน รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ปัญหาในการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งผู้รับสามารถซักถาม ได้ตอบและตรวจสอบข้อสงสัยได้อย่างเปิดเผย โดยการประชุม พูดคุย ปกิษาหารือ ทั้งพบกัน โดยทางตรงและทางอ้อมเช่น ใบส่งต่อ โทรศัพท์ เป็นต้น มีการแลกเปลี่ยนชี้แจงเหตุผลไม่ใช่เป็น คำสั่งหรือรับคำสั่งอย่างเดียว ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

2. การร่วมมือ (Cooperation) เป็นการทำงานร่วมกันและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของทีม ความร่วมมือของทีมเป็นปัจจัยและพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม โดยจะมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจของสมาชิกทีม งานพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นทีม มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในระหว่างผู้ร่วมงาน สมาชิกทุกคนมีความไว้วางใจและเคารพซึ่งกันและกันเพื่อที่จะให้เกิดผลดีแก่ผู้ป่วย สอดคล้องกับแทพเพน (Tappen, 1995) ผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการบรรลุผลสำเร็จ และเป็นเป้าหมายร่วมกันของทีม คือ มีผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง ดูแลผู้ป่วยให้หายจากความเจ็บป่วยโดยเร็วที่สุดสมาชิกทุกคนในทีมจะต้องรับรู้ และเข้าใจตรงกัน อันเป็นก้าวแรกของทีมงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีรศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2539 อ้างถึงใน ปรากฏทิพย์ อุจะรัตน์, 2541) ที่ว่าคนเราเมื่อทำงานอยู่ด้วยกันต้องมีการกำหนดเป้าหมายส่วนรวมขององค์การ และเป้าหมายที่ดีต้องสามารถที่จะสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคนและเกิดจากการประชุมร่วมกัน การกำหนดเป้าหมายร่วมกันจะทำให้มีความร่วมมือในการปฏิบัติร่วมกัน

3. การประสานงาน (Coordination) สมาชิกในทีมที่มีการประสานงานกันในการปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมทีม มีการวางแผนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลในทีมงาน เพื่อที่จะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การประสานงานเป็นกลไกที่ใช้ในองค์การเพื่อที่จะเชื่อมโยงการกระทำของหน่วยงานย่อยซึ่งกันและกันเนื่องจากโครงสร้างองค์การเป็นในลักษณะแนวตั้งและแนวนอน รวมทั้งการดูแลผู้ป่วยที่มีความต่อเนื่องของทีมสุขภาพ จะทำให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึง และเข้ารับบริการได้ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 2549) ดังนั้นจึงต้องมีการประสานงานกันทั้งในและนอกวิชาชีพ จึงจะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative breakthrough) สมาชิกทีมต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงาน หรือการแก้ปัญหา ซึ่งปฏิบัติแตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ทำอยู่ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ โดยมีสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิต และเป็นการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ดังที่ลูทธานส์ (Luthans, 1985) ได้อธิบายไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งถ้าองค์กรใดไม่มีสิ่งนี้แล้วก็จะอาจทำให้องค์การนั้นดับสูญไปได้ เพราะความคิดสร้างสรรค์จะทำให้้องค์การมีความคิดใหม่ ๆ แผนงานใหม่ ๆ ที่จะทำให้องค์การอยู่ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับดีโบโน (De Bono, 1978) ที่อธิบายว่าการขาดความคิดสร้างสรรค์ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานจะยังคงทำในสิ่งที่แม้รู้ว่าเป็นวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพ และควรได้รับการเปลี่ยนแปลงนานแล้ว ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความคิด

สร้างสรรค์ ก็จะคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง หาวิธีที่ทำให้ผู้รับบริการรับประโยชน์ที่สูงสุด

5. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous breakthrough) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการออกแบบงานใหม่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น การพัฒนางาน และการปรับปรุงคุณภาพ หรือลดระยะเวลาในการทำงาน และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการช่วยให้นุคลากรมีการเรียนรู้ข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงาน

คอร์เนอร์ วิทซ์ เบนเกล และกอร์ทซ์ (Korner, Wirtz, Bengel and Goritz, 2015)

กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมแบบมืออาชีพในการดูแลผู้ป่วย นั้น เป็นการดูแลแบบสหสาขาวิชาชีพ การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการตัดสินใจร่วมกัน การประสานงานกัน การสื่อสารเพื่อความเข้าใจ และให้ความร่วมมือ ทีมต้องมีความเคารพซึ่งกัน และกัน เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาทางสุขภาพและสังคมร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมทางการแพทย์นั้นมีเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการและให้ผู้ใช้บริการได้รับการพยาบาลอย่างมีระบบ มีความต่อเนื่องและสมบูรณ์แบบ โดยมีหลักเกณฑ์ในการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่การค้นหาปัญหาของผู้ใช้บริการแล้ว นำมาวางแผนแก้ไขโดยมีการประชุมปรึกษาหารือกัน มอบหมายงานให้สมาชิกตามความเหมาะสม มีการช่วยเหลือกันในทีมและร่วมประเมินผลงานเพื่อหาข้อบกพร่องแล้วนำมาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ย่อมต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ดี สมาชิกต้องร่วมมือร่วมใจกัน ประสานงานกันเพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น นอกจากนี้ยังต้องนำความคิดสร้างสรรค์ของทีมมาแก้ไขปรับปรุงงาน และต้องมีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงจะเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยมีความเห็นว่ากระบวนการดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของคอร์เนอร์ วิทซ์ เบนเกล และกอร์ทซ์ (Korner, Wirtz, Bengel and Goritz, 2015) ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ และสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีม ก็คือ การดูแลซึ่งกันและกัน และภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมการทำงานด้วยกัน และให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งมีความเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ในยุคปัจจุบัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.3 การทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงานของพยาบาล

แมนเนียน (Manion, 2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดเป็นปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน สอดคล้องกับการทำงานเป็นทีม เกิดจากความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือกัน กำหนดเป้าหมายวิธี

ดำเนินงาน ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง

การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดของบุคลากรทุกคนในทีม มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน (อัจฉรา สืบสงค์, 2540) และยังเป็นเทคนิคที่สำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรประสบความสำเร็จ เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน เป็นการนำแนวความคิดของคนมากกว่า 1 คน มาร่วมกันในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมและสิ่งสร้างสรรค์ เป็นการเพิ่มผลกำไรที่ยิ่งใหญ่ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการร่วมแสดงความคิดเห็น มีความรับผิดชอบในงานและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น เป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข จากการศึกษาของแคมเปียน (Campion, 1996) พบว่าการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมร่วมกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานส่งผลให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานตามมาวูดค็อก (Woodcock, 1989) กล่าวว่า การสร้างทีมงาน เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการพัฒนาทีมบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน มีการประสานงาน สอดคล้องกัน มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยที่สมาชิกในกลุ่มจะใช้ความสามารถส่วนตัว และทักษะความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ทางสายงานของตนเพื่อสนับสนุนให้ผลงานของกลุ่มสำเร็จตรงเป้าหมาย ทั้งนี้สมาชิกจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ตรงกับการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของโรมิก (Romig, 1996) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมนเนียน (Manion, 2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในที่ทำงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักของการทำงานเป็นทีม (พิสมัย สุภัทรานนท์, 2538) สอดคล้องกับโรบบิน (Robbin, 1998) ศึกษาพบว่า ผลที่เกิดจากการทำงานเป็นทีมร่วมกันของสมาชิกจะก่อให้เกิดผลดีต่าง ๆ หลายประการ คือ เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มผลผลิตของงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ยอมรับเป้าหมายของการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารกันเพิ่มมากขึ้น เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน

คอร์เนอร์ วิทซ์ เบนเกล และกอร์ทซ์ (Korner, Wirtz, Bengel and Goritz, 2015)

กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมแบบมีอาชีพในการดูแลผู้ป่วย นั้น เป็นการดูแลแบบสหสาขาวิชาชีพ ดังนั้นบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมต้องดี การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร มีการตัดสินใจร่วมกัน การประสานงานกัน การสื่อสารเพื่อความเข้าใจ และให้ความร่วมมือ ทีมต้องมีความเคารพซึ่งกัน และกัน เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาทางสุขภาพและสังคมร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

จากองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้านของคอร์เนอร์ วิทซ์ เบนเกล และ กอริทซ์ (Korner, Wirtz, Bengel and Goritz, 2015) จะเห็นว่ามีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมต้องประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ การประสานงาน การมีเป้าหมายเดียวกัน การเป็นที่ยอมรับนับถือและการติดต่อสื่อสาร ถ้ามีองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมครบ 5 ข้อดังกล่าว จะถือว่ากลุ่มนั้นมีการทำงานเป็นทีม ถ้าขาดข้อใดข้อหนึ่งก็ไม่ใช่ลักษณะของการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบเหล่านี้ จะทำให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นทีม เพื่อส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีความสุข และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของคอร์เนอร์ วิทซ์ เบนเกล และกอริทซ์ (Korner, Wirtz, Bengel and Goritz, 2015) มาใช้วัดการทำงานเป็นทีม

3. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขององค์กร และความสุขในการทำงาน บรรยากาศองค์การมีความหมาย แนวคิด และทฤษฎีดังนี้

3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ลิตวินและสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่าเป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

คอตเตอร์ (Kotter, 1978) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึงคุณลักษณะที่อธิบายถึงองค์กรและบ่งบอกถึงความแตกต่างขององค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง ๆ โดยผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน

ซิเลกอีและมาร์ค (Szilagyi and Marc, 1980) ได้กล่าวถึงลักษณะบรรยากาศขององค์กร คือ 1)บรรยากาศองค์การประกอบด้วยกฎระเบียบวัตถุประสงค์ขององค์กร ลักษณะการบังคับบัญชา การจูงใจ การสนับสนุน ความขัดแย้งและการจัดการกับความขัดแย้ง 2) เป็นการบ่งชี้ถึงความแตกต่างขององค์กร 3) ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคลากรในองค์กร 4) บรรยากาศองค์การเป็นตัวกำหนดหรือสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

ดาวิส (Davis, 1981) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นหรือสัมผัสได้ มีสภาพเหมือนบรรยากาศรอบ ๆ ตัว

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึงตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กร

อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล (2544) กล่าวว่า บรรยายาสององค์การหมายถึงสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2546) กล่าวว่า บรรยายาสององค์การ คือ กลุ่มของคุณลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม บรรยายาสององค์การจะเป็นแรงกดดันสำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเราในการทำงาน

กริกส์บาย (Grigsby, 1991 อ้างถึงใน พิสมัย แจ่มสุทธีรวัฒน์, 2549) กล่าวถึง บรรยายาสององค์การว่าเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การกับการทำงานของบุคคล คือ การผูกพันการยึดติดกับกลุ่ม การสนับสนุนจากผู้บริหาร การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุม และนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์การได้รับรู้และได้รับแรงจูงใจจากผู้บริหาร

มิลตัน (Milton, 1981 อ้างถึงใน นุชรี อาบสุวรรณ, 2550) ให้ความเห็นว่า บรรยายาสององค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมภายในของบุคลากรในองค์การที่สามารถรับรู้ได้มีลักษณะเฉพาะบรรยายาสององค์การจะแตกต่างกันเนื่องจากบรรยายาสององค์การภายในจะได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกเพราะองค์การเป็นระบบเปิดต้องติดต่อกับภายนอกองค์การอยู่เสมอ สภาพแวดล้อมภายนอกเหล่านี้ได้แก่ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งแต่ละองค์การจะได้รับแตกต่างกันออกไป

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994 อ้างถึงใน ศศินันท์ หล้านามวงศ์, 2545) กล่าวว่า บรรยายาสององค์การเป็นคุณลักษณะหรือความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่ง คล้ายกับคำว่า บุคลิกภาพ (Personality) บรรยายาสององค์การจึงหมายถึง บุคลิกภาพขององค์การซึ่งเป็นคุณลักษณะคงที่ของแต่ละองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

กิบสันและคณะ (Gibson et al., 2000) กล่าวว่า บรรยายาสององค์การหมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของสมาชิกในองค์การต่อกลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างของงาน การช่วยเหลือเกื้อกูล การให้รางวัลตอบแทน ความร่วมมือหรือขัดแย้ง ซึ่งรวมถึงค่านิยม บรรทัดฐาน ความคาดหวัง นโยบายและกระบวนการต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

เกอร์สันและคณะ (Gershon, Stone, Bakken, and Larson., 2004 อ้างถึงใน พนิดา คชะ, 2550) กล่าวว่า บรรยายาสององค์การหมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์การต่อวัฒนธรรมองค์การที่อยู่แวดล้อม และ สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะขององค์การ สามารถวัดหรือประเมินได้ง่ายกว่าวัฒนธรรมองค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ปฏิบัติงานจากการเรียนรู้และมีประสบการณ์ทั้งทางกายภาพ ทางจิตสังคม โดยทางตรงและทางอ้อมตามการรับรู้ของบุคคลซึ่งมีผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

แนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า เป็นแนวคิดที่สามารถศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้ ปัจจุบันมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์การ เนื่องจากบุคลากรในองค์การไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่จะปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมกำกับของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างขององค์การ กฎระเบียบขององค์การ ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การที่มองไม่เห็นหรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกได้ และรับรู้ได้ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ บรรยากาศองค์การ บรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ด้วยเหตุผล 3 ประการคือ 1) บรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของหน่วยงาน หรือแผนกงานในองค์การ และ 3) ความเหมาะสมระหว่างบุคลากรกับภาระงานในองค์การจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน (สมยศ นาวิการ, 2546) บรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่ การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม ทางจิตใจที่ดี เพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

สมยศ นาวิการ (2546) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีความซับซ้อนและสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ เพราะว่าบรรยากาศองค์การบางอย่างทำให้เกิดผลดี และผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การหรือหน่วยงานของพวกเขาได้มาก ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานและความพึงพอใจของเขาเหล่านั้น ได้ซึ่งความสำคัญของบรรยากาศองค์การมีเหตุผล 3 ประการคือ 1) บรรยากาศองค์การที่ดีทำให้เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ดังการศึกษาของ Newell (1978) พบว่าบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศแบบปิด มีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงข้ามกับบรรยากาศแบบเปิด มีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาก 2) บรรยากาศองค์การที่ผู้บริหารมีภาวะ

ผู้นำ จะทำให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การดังที่ Dubrin (1973) ได้สรุปว่า ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การคือ แบบแผนของความเป็นผู้นำ ทักษะ และวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบแผนของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ มีความสำคัญมากเพราะว่า แบบแผนของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงถูกปฏิบัติตาม โดยผู้บริหารระดับรองลงมา ที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องของการปฏิบัติ และ 3) บรรยากาศขององค์การที่มีการกระจายอำนาจ จะทำให้เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การดังที่ Litwin and Stringer (1968) พบว่า องค์การที่มีการบริหารงานแบบการใช้อำนาจ กล่าวคืออำนาจการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลาง บุคลากรต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้จะทำให้บุคลากรรู้สึกไม่พอใจกับงาน ไม่เกิดความคิดริเริ่ม ส่วนบรรยากาศในองค์การที่มีการมุ่งประสานสัมพันธ์จะมีผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจกับทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์การ เกิดความคิดริเริ่มและมีผลผลิตสูงซึ่งบรรยากาศขององค์การแบบดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจกับทำงาน งานบรรลุผลสำเร็จ

สตีร์สและพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1979) กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศในองค์การว่า เป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การ วิเคราะห์การทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์การซึ่งเขาเรียกว่า บรรยากาศขององค์การที่มีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ

กิบสันและคณะ (Gibson et al., 1973 อ้างถึงใน วาสิญฐิ ภูมิพงษ์ 2546) กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์การว่า มีอิทธิพลเหนือบุคคลและกลุ่มบุคคล และมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่ต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิภาพแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพราะบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์การต่างกัน เมื่อตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นด้านพฤติกรรม โครงสร้างหรือกระบวนการ บรรยากาศองค์การจะกระทบกระเทือนโดยการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจเกิดผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งจะเกี่ยวโยงหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานคือ ประสิทธิภาพขององค์การ

บราวน์และโมเบอร์ก (Brown and Moberg, 1980 อ้างถึงใน ภัทธกรณ์ สุกาญจนา ภรณ์ 2546) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ เพราะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การต่อองค์ประกอบต่างๆขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และมีความพึงพอใจที่จะอยู่ในองค์การ นอกจากนี้ยังเห็นว่าหากต้องการปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่นคือ บรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การถูกสั่งสมจากความเป็นมา วัฒนธรรม กลยุทธ์ขององค์การตั้งแต่ออดีต

ลิคเคิร์ท (Likert, 1976) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การว่าประกอบด้วย 1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงความเป็นไปภายในองค์การ ผู้นำแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติรับข่าวสารอย่างถูกต้องและเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับมีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบถึงใครแล้วผู้นำจะขอความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานคนนั้น 3) การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4) อำนาจ และอิทธิพลในองค์การ หมายถึง อำนาจและอิทธิพลของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง 5) เทคนิค และวิทยาการที่ใช้ในองค์การ หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์การมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในองค์การได้รับการจัดการอย่างดี และ 6) แรงจูงใจ บรรยากาศองค์การที่ถือว่าดีจะต้องมีลักษณะการยอมรับความแตกต่างและความขัดแย้งในองค์การ พร้อมจะสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ขยันขันแข็ง ทำงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง อัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เจมส์และโจนส์ (James and Jones, 1974) ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้ 1) ด้านคุณสมบัติเฉพาะ ได้แก่ เป้าหมาย หลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ แหล่งวัสดุเงินทุน หน้าที่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การคุณสมบัติเฉพาะเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจของบุคคลในองค์การนั้น 2) ด้านโครงสร้าง มีความสำคัญต่อบุคคลในด้านความรู้สึก ความพึงพอใจในการทำงานองค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง ขนาดขององค์การ อำนาจตัดสินใจในองค์การ การแบ่งความรับผิดชอบ ลักษณะเด่นขององค์การ มาตรฐานและการบริหาร ระบบขององค์การ ความมั่นคงความสัมพันธ์ระหว่างระบบใหญ่และระบบย่อย 3) ด้านการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ เป็นต้นว่าลักษณะของผู้นำ การสื่อสารภายในองค์การ การควบคุมองค์การ วิธีการควบคุมการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ การร่วมมือและการประสานงานระหว่างบุคลากรในองค์การมีมากน้อยเพียงใด วิธีการเลือกคนเข้าทำงาน วิธีการเรียนรู้และสังคมของสมาชิก การฝึกอบรม ระบบการให้รางวัล ลักษณะการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ 4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานอันส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

องค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่ ลักษณะและสภาพของห้องทำงาน อุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน สถานที่ตั้งขององค์การ การคมนาคม ความต้องการของตลาดในด้านผลผลิต ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของชุมชน สภาพมลภาวะ และ 5) ด้านค่านิยมและพฤติกรรม ค่านิยมของคนในองค์การย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ วิธีในการปฏิบัติงาน เหตุผลของบุคคลในการทำงาน สภาพการทำงานและพฤติกรรมต่าง ๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ความสื่อสัต์ย์ของบุคลากรในองค์การ

บราวน์และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980 อ้างถึงใน พนิดา คะชา, 2550) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบและบรรยายลักษณะของบรรยากาศองค์การในแต่ละรูปแบบไว้ คือ 1) บรรยากาศองค์การที่เน้นการใช้อำนาจ มีโครงสร้างทางอำนาจชัดเจนและใช้อำนาจในการตัดสินใจในองค์การ เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบลักษณะของคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว และแข่งขันกับผู้ร่วมงานในส่วนของความสัมพันธ์ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในงาน 2) บรรยากาศองค์การที่เน้นการทำงานตามบทบาท จะเน้นกฎระเบียบขององค์การ การแข่งขันจะอยู่ในกฎระเบียบ องค์การลักษณะนี้จะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ 3) บรรยากาศองค์การที่เน้นการทำงานจะเน้นเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจหน้าที่ส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎระเบียบอาจไม่สำคัญและอาจไม่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่ช่วยงานนั้นให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และ 4) บรรยากาศองค์การที่เน้นความสำคัญของคน องค์การแบบนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล คำนึงถึงความพึงพอใจ และองค์การคาดหวังว่าสมาชิกจะไม่ทำสิ่งที่ยั้ขัดต่อค่านิยมของสมาชิกเอง

ลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์การ โดยพัฒนามาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland (1961) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ (McClelland Acquired - needs Theory) หรือทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ ทฤษฎีเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มี 2 ประการคือ ความต้องการความสบาย และความต้องการปราศจากความเจ็บปวดตลอดเวลาใช้ชีวิตเรียนรู้ความต้องการด้านอื่น ๆ อีก 3 ประการซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันแต่มีความมากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งมีรูปแบบดังนี้ 1) ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need of Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบต่อความสำเร็จและกลัวการล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยงพอที่จะวิเคราะห์หรือประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่นและสนใจถึง

ความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลและผลประโยชน์ 2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Need of Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงมักจะพอใจในความเป็นที่รักและหวังจะได้รับควมมีน้ำใจตอบแทนจากผู้อื่นมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ และ 3) ความต้องการมีอำนาจ (Need of Power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงมักจะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและมีอิทธิพลเหนือทรัพย์สิน สิ่งของ และในสังคมพยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่นต้องการเป็นผู้นำหรืออยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวและเชื่อในความเป็นธรรม

จากแนวคิดนี้ Litwin and Stringer (1968) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์การ โดยอธิบายว่า ระบบองค์การนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจและความต้องการของสมาชิกในองค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การรับรู้และถือเป็นบรรยากาศองค์การโดยมีรูปแบบการจูงใจทั้ง 3 ประการของ McClelland (1961) เป็นสิ่งกระตุ้น และจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น ผลผลิต การคงอยู่ในงาน เป็นต้น ส่วนข้อมูลย้อนกลับนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยต้นเหตุหรือระบบองค์การ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมของบุคคล

ลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) อธิบายถึงการรับรู้ของสมาชิกขององค์การที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การแต่ละด้านว่า จะมีแรงจูงใจทั้ง 3 ด้านหรือด้านใดด้านหนึ่งเป็นแรงกระตุ้น ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีผลต่อการรับรู้องค์ประกอบแต่ละด้านแตกต่างกันไปเนื่องจากบุคคลมีความต้องการด้านแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้บรรยากาศองค์การแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน แต่สามารถนำมาประเมินหรือวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมของบรรยากาศแต่ละองค์การได้ องค์ประกอบของ Litwin and Stringer (1968) ประกอบด้วยบรรยากาศ 8 ด้าน ดังนี้ 1) โครงสร้างองค์การ (Structure) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์ประกอบบรรยากาศองค์การด้านนี้เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติที่มีต่อลักษณะทางโครงสร้างขององค์การเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของการแบ่งงาน

ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่องค์การออกมาเป็นข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วโครงสร้างองค์การมีลักษณะเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบชัดเจน จะมีระยะห่างระหว่างบุคคลหรือระยะห่างระหว่างสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อบรรยากาศองค์การและจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มได้ และ 2) ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความท้าทายของงาน และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ ปัจจัยด้านความท้าทายจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการพัฒนาในเรื่องแรงจูงใจทางความสำเร็จของพนักงานและบรรยากาศที่ย่อมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในงานสูง

Mcgreger (1960) กล่าวว่ากรณีที่โครงสร้างองค์การมาจกมาย มีการควบคุมเครื่องจักรต่อกฎระเบียบ และขาดความยืดหยุ่นของงานจะทำให้เกิดการไร้ประสิทธิภาพขององค์การ ทำให้เกิดบรรยากาศที่เคร่งเครียดและไม่จูงใจให้บุคลากรขึ้นชอบองค์การ

Brown and Morberge (1980) กล่าวว่า การแข่งขัน และการขัดแย้งเป็นวิธีดำเนินการขององค์การที่เน้นความมั่นคงเป็นสำคัญจะเป็นการวัดความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันและหน่วยงานที่แข่งขันกันในองค์การ การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งจะนำไปสู่การปลุกเร้าการจูงใจด้านความสำเร็จ

กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2539) ได้นำแนวคิดองค์การบรรณศาสตร์ของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Litwin and Stringer (1968); Likert (1976); Steers and Porter (1976) มาปรับปรุงองค์ประกอบโดยการจัดการประชุมผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาลให้มีความสอดคล้องกับลักษณะขององค์การพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขนำไปใช้ในการประเมินบรรยากาศองค์การในหน่วยงานและนำไปพัฒนาให้เกิดคุณภาพบริการ ซึ่งมีทั้งหมด 7 องค์ประกอบดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างองค์การและทิศทางการบริหาร เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่มีผลต่อโครงสร้าง บทบาท ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจและให้การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในเรื่องงาน รวมทั้งกลไกการประสานงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน 2) ด้านระบบงานหรือกระบวนการให้บริการ เป็นการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของมาตรฐานการพยาบาล การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อยกระดับมาตรฐาน 3) ด้านประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา เป็นรับรู้ถึงลักษณะของผู้บังคับบัญชาด้านความรับผิดชอบ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน สามารถมอบหมายงานได้ตรงตามความรู้ความสามารถ ให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม อารมณ์มั่นคง รับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านการให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงาน เป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสังคม สวัสดิการและความ

ยุติธรรม รวมทั้งความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 5) ด้านความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับ 6) ด้านความอบอุ่นหรือสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นการรับรู้ของพยาบาลต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และ 7) ด้านความภักดีต่อองค์กร เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกของพยาบาลที่รู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดขวัญและกำลังใจ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมอย่างเต็มที่

กล่าวโดยสรุป บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรทุกระดับ เพราะบรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรทุกคนในองค์กรความสำเร็จขององค์กรส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศองค์กร ที่สนับสนุนทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ บรรยากาศที่ดีและเหมาะสมจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนเพื่อทำให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจ และมีสัมพันธภาพที่ดี การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุขในการทำงานและเกิดผลผลิตขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

3.3 บรรยากาศองค์กรกับความสุขในการทำงานของพยาบาล

บรรยากาศองค์กรมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร (Rehdanz & Maddison, 2005) และมีผลต่อคุณภาพของงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน (Werther & Davis, 1982) โดยที่บรรยากาศองค์กรจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรในด้านความคาดหวัง การจูงใจ และบทบาทของสมาชิกแต่ละคน (Litwin & Stringer, 1968) องค์กรใดที่มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (ดวงจิตต์ เทพวงษ์, 2542; จุฑาภาติ กลิ่นเฟื่อง, 2543) บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจนำไปสู่การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้กับองค์กร บรรยากาศที่สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ของงาน และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจะช่วยสนับสนุนให้สมาชิกในองค์กรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน (Knoop, 1995 อ้างถึงใน พนิดา คชะ, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับลดาวัลย์ รวมเมฆ (2544) กล่าวว่า การที่พยาบาลปฏิบัติงานในบรรยากาศที่ทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นบรรยากาศที่ทำให้มีความสุขจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ ผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่ริเริ่มให้เกิดบรรยากาศที่ทำให้ความภาคภูมิใจแก่พยาบาล ตระหนักในคุณค่าวิชาชีพและทำงานอย่างมีความหมาย โดยส่งเสริมการแก้ปัญหาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ตัดสินใจและมุ่งให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมและมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและผู้รับบริการ

(ภัทรภรณ์ สุกาญจนภรณ์, 2546) ซึ่งบรรยากาศดังกล่าวจะช่วยให้เสริมสร้างให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความพร้อมในการพัฒนาและสร้างสรรค์ทางการพยาบาลให้เจริญก้าวหน้าและเกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (ศศินันท์ หล้านามวงศ์, 2545) ซึ่งบรรยากาศที่ให้ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากปัจจัย 2 ประการคือ 1) ผู้บริหารทางการพยาบาลตระหนักถึงบรรยากาศที่อึดอัดและไม่เป็นสุขในการทำงานและดำเนินการแก้ไข 2) ส่งเสริมหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจหรือสร้างบรรยากาศที่เป็นสุขในการทำงานผู้บริหารองค์กรสามารถใช้หลักการบริหารโดยการกระจายอำนาจในงาน เป็นการสร้างความผูกพัน ความรับผิดชอบในงานและความภาคภูมิใจให้กับผู้บริหารระดับล่างและผู้ปฏิบัติให้โอกาสแก่พยาบาลมีอิสระในด้านความคิด ให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถสร้างศักดิ์ศรีของตนและวิชาชีพจากการใช้ศักยภาพในการสร้างผลงานวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพถือเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและความสุขในการดำรงชีวิต การที่บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพที่แข็งแรง มีความสุขในการทำงานควบคู่ไปกับการทำงานจะสามารถสร้างผลผลิตที่ดีได้ (พวงเพ็ญ ชูณหปราชญ์, 2549) ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศองค์กรไม่ดี ไม่เอื้ออำนวยให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน ขาดการมีส่วนร่วมในงาน เกิดความไม่ไว้วางใจ เบื่อหน่ายต่องาน หรือทำงานอย่างไม่มีความสุข จะทำให้ ปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพ และส่งผลไม่ดีหรือทำให้ผลผลิตลดลงได้ (อุทัย เลาหวิเชียร, 2530)

บรรยากาศขององค์กร เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมทางจิตใจที่บุคคลในองค์กรนั้นได้มีการเรียนรู้มีประสบการณ์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกทั้งด้านความรู้สึนึกคิด สภาพอารมณ์และจิตใจรวมถึงพัฒนาการของคนในองค์กรในการทำงาน (สิริอร วิชชาวุธ, 2549) โดยเฉพาะในองค์กรพยาบาลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตายของมนุษย์ บรรยากาศขององค์กรจึงมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพ เกิดความรักและสร้างสรรค์งานและเกิดความพึงพอใจในงานและความสุขในการทำงานได้ (จินตนา รักเสรีจินดา, 2544)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพยาบาล

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความสุขในการทำงานของพยาบาลจำนวนมาก ส่วนหนึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน งานวิจัยส่วนหนึ่งศึกษาผลของการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสุขในการทำงาน ดังนี้

Manion (2003) ศึกษา ความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขจำนวน 24 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากปัจจัยนำ 4 ประการ ซึ่งเป็นแนวทางทำให้เกิดความสุข ความสนุกสนานในการทำงานคือ การประสานงานที่ดี มีความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การได้รับการยอมรับนับถือ และยังพบว่า ความสุขในการทำงานส่งผลในอารมณ์/ความรู้สึกทางบวกเช่น ความสนุกสนาน การยิ้ม หัวเราะ นำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

ปีติมา ฉายโอภาส (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเข้มแข็งในการมองโลก การสนับสนุนทางสังคมกับความสุขสมบูรณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 414 คน ผลการวิจัยสรุปพบว่า ค่าเฉลี่ยความสุขสมบูรณ์ของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขสมบูรณ์ของพยาบาลวิชาชีพ ความเข้มแข็งในการมองโลก การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขสมบูรณ์โดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความสุขสมบูรณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสำคัญตามลำดับดังนี้ ความเข้มแข็งในการมองโลก การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนและผู้ร่วมงาน ผลการทำนายระดับความสุขสมบูรณ์ในระดับคะแนนมาตรฐานดี

พนิดา คชะ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ในเขตภาคตะวันออก โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความสามารถในการปฏิบัติงานและบรรยากาศองค์การ กับความสุขในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลศูนย์ในเขตภาคตะวันออก 4 แห่ง จำนวน 323 คน สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความสุขในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ในเขตภาคตะวันออกอยู่ในระดับมาก ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปาน

กลางกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและอายุ

เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2552) ศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 337 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 6.42$, $SD. = 1.47$) และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .58$) ผลการศึกษาเพิ่มเติมคือพบว่าตัวแปร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและครอบครัว ความมีอิสระในการทำงาน คุณค่าของงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความหลากหลายของงาน และการได้รับค่าตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐได้ร้อยละ 41 ($R^2 = .41$)

ชุดิกาญจน์ เปาทุย (2553) ศึกษา ระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล: กรณีศึกษาพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($M = 3.70$) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลมากที่สุด คือ การรับรู้ต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ($r = .72$) รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพงาน (เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินจำนวน 369 คน ($r = .22$) รายได้ ($r = .21$) อายุ ($r = .20$) สถานภาพสมรส ($r = .13$) และระดับการศึกษา ($r = .13$)

รัตติกรณ์ มูลเครือคำ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี ($X = 2.94$, $S.D. = 0.35$) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมทุกด้านในทิศทางบวกระดับปานกลาง ($r = .314$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงานด้านการได้รับโอกาส สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และพยาบาล และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมีอิสระ ในวิชาชีพ โดยสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 22.1 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

หัตยา ศรีวงษ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความสามารถในการ

การทำงาน และบรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินจำนวน 369 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคกลางอยู่ในระดับสูง ($M = 3.97$, $SD = 0.75$) ลักษณะงาน ความสามารถในการทำงาน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .519$, $.612$ และ $r = .480$ ตามลำดับ) ตัวแปรที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคกลางได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน และลักษณะงาน โดยอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 42.4

กาญจณี พันธุ์ไพโรจน์ (2555) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานและความสามารถในการทำนายของปัจจัยด้านงาน ด้านผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมองค์กร และด้านความยึดมั่นผูกพัน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 77 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2555 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และระดับความสุขในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและสถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression) ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.2 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาของการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 อาจารย์และบุคลากรมีความสุขในการทำงานระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และสามารถทำนายความสุขในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อคณะ ซึ่งมีค่าความสามารถในการทำนายสูงที่สุด และ ปัจจัยด้านงานเกี่ยวกับลักษณะงาน มีความสามารถในการทำนายเป็นลำดับถัดมา

ดวงพร จันทศรี (2555) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการทำงานเป็นทีม กับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และการทำงานเป็นทีม กับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่ม

ตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 372 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามความสุขในการทำงาน การรับรู้คุณค่าในตน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสุขในการทำงาน ($M = 3.51, SD = 0.45$) การรับรู้คุณค่าในตน ($M = 3.70, SD = 0.46$) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ($M = 3.52, SD = 0.62$) และการทำงานเป็นทีมจัดอยู่ในระดับมาก ($M = 3.59, SD = 0.53$) ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากกับการรับรู้คุณค่าในตน ($r = .751, p < .05$) และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และการทำงานเป็นทีม ($r = .552, r = .637, p < .05$ ตามลำดับ) ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้คุณค่าในตน ($Beta = .553$) การทำงานเป็นทีม ($Beta = .273$) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ($Beta = .112$) โดยร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 65.10 ($R^2 = .651$)

กัลยา ศุภกิจไพบูลย์ (2556) ศึกษา ผลของรูปแบบการพัฒนาการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาล ตามแนวคิดของโรมิกต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีสังวรสุโขทัย เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 134 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการพัฒนาการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาลตามแนวคิดของโรมิกนาน 5 สัปดาห์จำนวน 67 คน และพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติจำนวน 67 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบทีที่มีกลุ่มตัวอย่างอิสระต่อกัน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมและรายด้านของพยาบาลวิชาชีพทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยคะแนนความสุขในการทำงานโดยรวมและรายด้านของพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มทดลองสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

จิราภา ปัญญากำพล (2556) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 328 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.86, SD = 0.71$) ระดับบรรยากาศขององค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และ ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก ($M = 3.81, M = 3.75$ และ $M = 3.89$ ตามลำดับ) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานของ

พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส ($r = .13, .14$) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก มากที่สุดได้แก่ การสร้างเสริมพลังอำนาจในงาน ($r = .68$) รองลงมาคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .63$) และบรรยากาศองค์การ ($r = .60$) ตามลำดับ ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การสร้างเสริมพลังอำนาจในงาน และ อายุ โดยมีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 56.9 ($R^2 = .569$)

เบญจพร ก้องบุญตาพงษ์ (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 160 คน ผลการวิจัย พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.69$ $SD = 0.41$) บรรยากาศองค์การและความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความสุขของในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.59$ และ 0.58 ตามลำดับ) บรรยากาศองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 46 ($R^2 = 0.46$)

จะเห็นได้ว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่า การทำงานเป็นทีม และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ หรือมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะ บรรยากาศองค์การที่มีความช่วยเหลือกัน การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อน และผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความสามารถในการทำนายของการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศองค์การในการศึกษาครั้งนี้