



## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร จิตวิญญาณในงาน กับการสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 385 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage sampling) จากจำนวนประชากร ทั้งหมด 7,831 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 98.4 มีอายุเฉลี่ย 32.58 ส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 368 คนคิดเป็นร้อยละ 95.6 มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรพยาบาล โดยเฉลี่ย 10.48 ปี โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปร้อยละ 72.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 5 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.3 กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนจากกลุ่มงานศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม ตา หู คอ จมูก หอผู้ป่วยหนัก และผู้ป่วยพิเศษ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 4 ชุด คือแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ 5 ข้อ แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามที่ชื่อ Communication Climate Inventory ซึ่งสร้างโดย Pace และ Peterson (1985) ตามแนวคิดของ Pace และ Faules (1979 อ้างถึงใน Pace & Peterson, 1993) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบคือความเชื่อมั่นไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การรับฟังข้อกล่าวหาของผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่เกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 26 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ หาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเท่ากับ .93 แบบสอบถามจิตวิญญาณในงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Ashmos และ Duchon (2000) ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกของจิตส่วนลึกภายในตน ความหมายของงาน และความสัมพันธ์กับหน่วยงาน ประกอบด้วยข้อคำ

ถาม 21 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ หาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจิตวิญญาณในงานเท่ากับ .90 และแบบสอบถามการสร้างสรรคในองค์การพยาบาลซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Woodman, Sawyer, และ Griffin (1993) ประกอบด้วยบุคคลที่สร้างสรรค กระบวนการที่สร้างสรรค สิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค และผลผลิตที่สร้างสรรค ประกอบด้วยข้อคำถาม 35 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ หาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach'alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการสร้างสรรคในองค์การพยาบาลเท่ากับ .92

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามและรับกลับ โดยผ่านทางไปรษณีย์ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม 2546 ถึง 27 กุมภาพันธ์ 2546 เป็นระยะเวลา 5 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 392 ฉบับ จากจำนวนที่ส่งไปทั้งสิ้น 425 ฉบับ และคัดออก 7 ฉบับ เหลือแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์จริง 385 ฉบับ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC คำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) หลังจากทดสอบว่าลักษณะของข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น ผลการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้การสร้างสรรคในองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างสรรคในองค์การพยาบาล ( $r = .73 p < .01$ ) และจิตวิญญาณในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างสรรคในองค์การพยาบาล ( $r = .69 p < .01$ ) ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

#### 1. การศึกษาระดับการสร้างสรรคในองค์การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์

ผลการศึกษาพบว่า การสร้างสรรคในองค์การพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$  , S.D.= 0.42) อธิบายได้ว่าเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ และองค์การพยาบาลมีความสลับซับซ้อนเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่จึงต้องมีแนวทางใหม่ ๆ กระบวนการใหม่ ๆ หรือวิธีการบริหารงานในรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้นลักษณะงานของพยาบาล และปริมาณงานที่มีมากเกินไปกำลังความสามารถของพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกิดความเครียดจากงานที่ทำอยู่ ซึ่งจากการวิจัยของ ณัชนันท์ บุญด่านกลาง (2543) ซึ่งศึกษาการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ ของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ในเรื่องของกิจกรรมด้านการจัดองค์กรและการบริหาร ผลการศึกษาพบว่า มีการปฏิบัติกิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมากมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณภาพบริการ ที่โรงพยาบาลต่างให้ความสำคัญและมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว องค์กรพยาบาลก็ได้รับผลกระทบนี้ด้วยเช่นกัน ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร จากการศึกษาที่กระทรวงสาธารณสุขได้นำการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นคือในองค์กรพยาบาลจึงต้องเริ่มนำการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วม หรือเน้นการทำงานเป็นทีม มีการจัดอบรมประชุมวิชาการอยู่เสมอ ทำให้การรับรู้สูงในเรื่องของการบริหารทางการพยาบาลสมัยใหม่ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเช่นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารความเสี่ยง การสร้างและปรับปรุงมาตรฐานการพยาบาลมาใช้ แต่จากนโยบาย กฎ ระเบียบขององค์กรพยาบาลที่มีการกำหนดอย่างเข้มงวดหรือการตัดสินใจหรือตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์กรพยาบาลมักขึ้นกับผู้บริหารระดับสูง คือหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล ซึ่งลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วยเป็นอย่างสูง การทำงานจึงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ได้มีการทำงานที่มีการลองผิดลองถูกมากอย่างในสาขาอาชีพอื่น ๆ ทำให้การรับรู้การสร้างสรรคในองค์กรพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วีรวิธ มาชะศิริานนท์ และยุดา รักไทย (2543) ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์กรสร้างสรรค์ ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่ง ดังนั้นเมื่อมีระบบคุณภาพมาใช้ในการกระบวนการพัฒนา และรับรองคุณภาพนั้น ทำให้พยาบาลต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานหลายอย่าง เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางที่ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรักษา ซึ่งเป็นแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วย่อมทำให้มีการรับรู้การสร้างสรรคงานในองค์กรพยาบาลเกิดเพียงระดับปานกลางเท่านั้น

จากภาพรวมของระดับการสร้างสรรคในองค์กรพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าเป็นผลรวมของทั้ง 4 องค์ประกอบคือบุคคลที่สร้างสรรค กระบวนการที่สร้างสรรค สิ่งแวดล้อมที่

สร้างสรรค์ และผลผลิตที่สร้างสรรค์ ที่มีการรับรู้ทั้งระดับปานกลางและสูง ซึ่งจะนำเสนอแต่ละองค์ประกอบดังนี้

การศึกษาการสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลในครั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านบุคคลที่สร้างสรรค์ผลการศึกษพบว่าอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D.= 0.37) ซึ่งบุคคลที่สร้างสรรค์ในที่นี้หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น และชอบพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถที่จะนำมาพัฒนาหน่วยงาน และมีความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ เสนอแนะสิ่งที่ดี มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน การที่พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในการศึกษานี้รับรู้ว่าตนเองเป็นบุคคลที่สร้างสรรค์ในระดับสูง คือมีความกระตือรือร้นแสดงความคิดเห็นในการทำงาน เมื่อมีโอกาสเข้ารับการอบรมหรือประชุมวิชาการ จะนำมาถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานฟังเสมอ และชอบทำงานที่มีความตื่นเต้นท้าทายความสามารถ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพได้รับการกระตุ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม และการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพ (ทัศนาศ นุญทอง, 2542) รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนในองค์กร ตามนโยบายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาการสาธารณสุข, 2539) สิ่งเหล่านี้ทำให้พยาบาลมีความตื่นตัวในการพัฒนาตนเอง และมีการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันพยาบาลสามารถพัฒนาตนเองได้หลายรูปแบบ เช่น การเรียนรู้จากสื่อสารสนเทศ การเข้าศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น หรือการอบรมสัมมนาต่าง ๆ เหล่านี้เป็นต้น ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีการเรียนรู้และพัฒนามากขึ้น และปัจจุบันสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติวิชาชีพพยาบาลได้ก้าวหน้าไปอย่างมาก และอย่างรวดเร็ว ซึ่งยังคงเป็นไปเช่นนี้ต่อไป เป็นต้นว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางสุขภาพเพิ่มขึ้นทั้งประเภทและจำนวนเทคโนโลยีทางการแพทย์ ทฤษฎีทางการแพทย์และการแพทย์ ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงในบทบาทของผู้ประกอบวิชาชีพทางสุขภาพ เหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่พยาบาลวิชาชีพจะอยู่หนึ่งเฉยไม่ได้ จะต้องมีความรู้ในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ พร้อมทั้งนำความรู้ทางทฤษฎี และการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล การบริหารการพยาบาล ตลอดจนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติงานที่นำสู่การพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างสอดคล้องกับความเจริญทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536: 91) ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง กลุ่มงานและองค์กรของตนให้มีการสร้างสรรค์เกิดขึ้น

อีกประการหนึ่งเกิดจากคักดีศรีของพยาบาลเองที่ต้องพัฒนาวิชาชีพการพยาบาลให้ก้าวหน้าทัดเทียมกับวิชาชีพทั้งหลาย ถือเป็นความรับผิดชอบของพยาบาลทุกคนต่อวิชาชีพพยาบาลต้องรักษามาตรฐานของวิชาชีพไว้ให้ปรากฏ มีหลายวิชาชีพที่จัดวิชาชีพการพยาบาลไว้

ในระดับกึ่งวิชาชีพ เพราะมองการพยาบาลเป็นการปฏิบัติด้วยแรงงานมากกว่าพลังปัญญา พยาบาลจึงต้องพิสูจน์ให้เห็นถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และลักษณะเด่นเฉพาะของการพยาบาล ที่ต้องการผู้ซึ่งมีทักษะทางปัญญาควบคู่ศิลปะปฏิบัติทักษะทางเทคนิคเพื่อสนองความต้องการมี คุณภาพชีวิตของประชาชน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542: 287) ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ ใน ด้านบุคคลที่สร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง

สำหรับด้านกระบวนการที่สร้างสรรค์ พบว่าอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.57$ , S.D. = 0.60) นั่นคือพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในการศึกษานี้รับรู้ว่าในองค์กรหรือหน่วยงานมีวิธีการค้นหาปัญหาโดยการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ได้จากการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร มีการรวบรวม ความคิดจากบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ มีการกระตุ้นให้บุคคลในองค์กร เกิดความคิดหรือการกระทำอย่างสร้างสรรค์ เช่นการทำงานเป็นทีม การประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน ทั้งนี้ในวิชาชีพพยาบาล กระบวนการพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการประกอบวิชาชีพ พยาบาล ซึ่งหมายถึงวิธีปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลที่ต้องใช้ตลอดเวลาไม่ว่าจะปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล และการบริหารการพยาบาล โดยถือว่าเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ใน การตัดสินใจเชิงวิชาชีพ และการแก้ปัญหา โดยมีวิธีการปฏิบัติโดยเฉพาะที่เป็นของตนเองคือใช้ เฉพาะวิชาชีพการพยาบาลด้วยการประมวลแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานต่าง ๆ (พวงรัตน์ บุญญา นุรักษ์, 2536: 204) นั่นคือกระบวนการสร้างสรรค์อย่างหนึ่งที่องค์กรพยาบาลต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและตระหนักถึงความสำคัญในการนำมาใช้ในแต่ละหน่วยงานขององค์กรพยาบาล เพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงมีการปฏิรูประบบสุขภาพทั้งในด้านคุณภาพของการบริการ โดยโรงพยาบาลของรัฐได้นำเอาระบบคุณภาพมาใช้พัฒนาการให้บริการ และกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลโรงพยาบาลของรัฐนี้ ได้นำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (Hospital accreditation) เข้ามาใช้กำกับและประเมินคุณภาพของการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เป็นแนวทางการบริหารแบบหนึ่งที่ทำให้ องค์กรเกิดศักยภาพสูงสุด โดยการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ คน กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง (สิทธิศักดิ์ พฤษชาติกุล, 2544) ปัจจัยที่สำคัญมากประการหนึ่งที่ ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กรคือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม (อนุวัฒน์ ศุภชาติกุล, 2544) สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมทำให้พยาบาลวิชาชีพในระดับปฏิบัติการได้รับรู้และมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ตามนโยบายการบริหาร ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกันเป็นทีม มีการจัดอบรม หรือสัมมนาทางวิชาการ เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพ ได้มีการพัฒนาตนเอง การจัดประชุมทางวิชาการ

การนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือสามารถสร้างสรรค์ผลงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยวิธีการมีส่วนร่วม และในปัจจุบันนี้พยาบาลที่ได้รับการศึกษาอย่างดี มีทักษะในการทำงานสูง มีความต้องการในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและจัดการกับงานของตนเองมากขึ้น เพราะพยาบาลเหล่านี้มีความเชื่อว่าหากตนเองมีอำนาจในการบริหารจัดการกับงานของตนเองได้อย่างเป็นอิสระ ก็สามารถช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ทำให้ผู้บริหารทางการพยาบาลจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลง โดยมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการ และการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้เกิดขึ้นกับวิชาชีพพยาบาล (ศิริพร ตันติพลวินัย, 2541) จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ด้านกระบวนการที่สร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลในระดับสูง

สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.21$ , S.D. = 0.43) นั่นคือพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการรับรู้ว่าองค์การพยาบาลมีการกำหนดนโยบายที่เข้มงวดปานกลาง และมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานปานกลาง มีการตัดสินใจโดยความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงปานกลาง การให้อิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลาง ตามแนวคิดของ Woodman, Swayer, และ Griffin (1993) ที่กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ซึ่งประกอบไปด้วย สิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคในองค์การ สิ่งแวดล้อมที่ยับยั้งการสร้างสรรคในองค์การเช่น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โครงสร้างองค์การ ลักษณะเฉพาะของผู้บริหาร ผลหรืออิทธิพลในด้านการบริหาร นโยบาย กฎระเบียบขององค์การ จึงส่งผลต่อการรับรู้ในการสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลด้านสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากนโยบายหรือกฎระเบียบขององค์การพยาบาลที่มีการกำหนดอย่างเข้มงวด หรือการตัดสินใจหรือตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การพยาบาลมักขึ้นกับผู้บริหารระดับสูง คือหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล ซึ่งลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วยเป็นอย่างสูง การทำงานจึงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ได้มีงานที่มีการลองผิดลองถูกมากอย่างในสาขาอาชีพอื่น ๆ ทำให้การรับรู้การสร้างสรรคในองค์การพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงที่มองเห็นความเคลื่อนไหวอย่างมากในปัจจุบันเป็นการเปลี่ยนแปลงด้วยค่านิยมทางวัตถุ สังคมให้คุณค่าในเชิงรูปธรรมมากขึ้น ค่านิยมของคนในสังคมย่อมเปลี่ยนแปลงรวมทั้งพยาบาลก็เช่นกัน ผลผลิตทางการศึกษาพยาบาลย่อมสร้างพยาบาลที่มีลักษณะธรรมชาติเปลี่ยนไปจากพยาบาลรุ่นเก่า ความสามารถในการปฏิบัติอาจลดลงมีความคิดอ่านเชิงสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น วิเคราะห์สถานการณ์ที่เป็นธรรมในเชิงวิชาชีพในที่มีสุขภาพได้ชัด

และพยายามผลักดันตัวเองให้อิสระจากบรรยากาศที่บีบบังคับ ซึ่งเป็นบรรยากาศธรรมชาติในระบบบริการสุขภาพและในแผนกการพยาบาล พบช่องว่างระหว่างพยาบาลในฝ่ายบริหารตลอดจนฝ่ายปฏิบัติการเพิ่มมากขึ้น และช่องว่างที่เกิดขึ้นยิ่งกว้างขึ้น ถ้าฝ่ายบริหารไม่ปรับเปลี่ยนและก้มลงมองฝ่ายปฏิบัติการว่ามีความคิดก้าวไกลไปถึงไหน (ฟาริดา อิบราฮิม , 2542) นอกจากนี้การรับรู้ว่าในองค์การพยาบาลว่าพยาบาลวิชาชีพมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จากการประเมินผลตามความเป็นจริง คะแนนรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอธิบายได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ส่วนใหญ่ยังไม่ครอบคลุมการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ซึ่งจากการวิจัยของ ณัชนันท์ บุญदानกลาง (2543) ที่ศึกษาการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ ของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ในเรื่องของกิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลของรัฐบาลไม่มีการปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ส่งผลให้เกิดความเที่ยงธรรมมากกว่าเพราะผู้บังคับบัญชาอาจมองต่างจากผู้ร่วมงานเอง และในความเป็นจริงผู้ร่วมงานมีโอกาสทำงานร่วมกันในเวรบายและเวรตึกมากกว่า (อรุณ รักรธรรม, 2527) นอกจากนี้ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงด้านงบประมาณ ที่ภาครัฐจำกัด และมีนโยบายที่เข้มงวด ทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่อยู่ในระดับที่เหมาะสมเท่าที่ควร เช่นอาคารสถานที่ และอุปกรณ์อาจมีไม่เพียงพอหรือไม่สะดวกใช้ ทำให้ต้องมีการประหยัดค่าใช้จ่าย และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการศึกษาเช่น คอมพิวเตอร์ หรือเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่อาจมีน้อย ไม่เพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทนา นาคฉาย (2544) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพอยู่ระดับต่ำกว่าสภาพแวดล้อมทางสังคม และจิตใจ และพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีอิสระในการตัดสินใจในปฏิบัติการพยาบาลได้ด้วยตนเอง และในการบริหารงานขององค์การพยาบาลที่ต้องเน้นความถูกต้อง เพราะเป็นการบริหารทางการพยาบาลที่ต้องเน้นคุณภาพของ การพยาบาล เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ จึงทำให้ต้องมีนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวด นอกจากนี้มีปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ของพยาบาลอีกคือ เงินเดือนที่น้อยเมื่อเทียบกับภาระงาน และเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน การไม่ได้รับแรงจูงใจหรือสนับสนุนจากผู้บริหาร (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542: 281) จึงอาจทำให้พยาบาลมีการรับรู้การสร้างสรรคในองค์การด้านสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ส่วนด้านผลผลิตที่สร้างสรรค์ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.37$  , S.D.= 0.68) ซึ่งเมื่อพิจารณาในความหมายการสร้างสรรคด้านผลผลิตที่สร้างสรรค์นับว่าเป็นการ

รับรู้ถึงกิจกรรมด้านคุณภาพทางการแพทย์ที่องค์กรมีการพัฒนา ปรับปรุงอยู่เสมอ มีผลงานที่ทันสมัยที่เป็นประโยชน์โดยการเกิดจากการร่วมสร้างความคิด หรือการกระทำจากกลุ่มหรือทีมงานทางการแพทย์ที่ร่วมมือกันสร้างสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรทางการแพทย์เช่นมีการนำผลการวิจัยมาใช้พัฒนางาน มีมาตรฐานการพยาบาลที่ได้พัฒนาปรับปรุงให้มี คุณภาพอยู่เสมอ ในด้านการนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในองค์กรพยาบาล และการสนับสนุนด้านตำราวิชาการซึ่งอยู่ในองค์ประกอบผลผลิตที่สร้างสรรค์ มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือการบริหารงานขององค์กรพยาบาลที่มีภาระงานมากมายเนื่องจากต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหาร ให้ทันต่อสถานการณ์ นโยบายของกระทรวงสาธารณสุขอยู่เสมอ จึงทำให้ผู้บริหารทางการแพทย์มีการสร้างผลงานวิจัย หรือนำผลวิจัยที่เป็นประโยชน์มาประยุกต์ใช้ไม่มากนัก ทำให้มีการรับรู้การสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้เนื่องจากภาระงานที่พยาบาลวิชาชีพหรือตารางเวลาทำงานของพยาบาลส่วนใหญ่มีส่วนที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ คือต้องทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมง และต่อเนื่องกันหลายวันเนื่องจากสภาพการทำงานกับผู้ป่วย ทำให้พยาบาลเกิดภาวะกดดันได้มาก (พวงรัตน์ บุญญารักษ์, 2536) และเมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าประสพการณ์การทำงานเฉลี่ยมากกว่า 10 ปีขึ้นไปทำให้เกิดความเคยชินและไม่สร้างผลงานใหม่ อีกประการหนึ่งการทำงานที่มีการปรับเปลี่ยนด้านการบริหารหลายอย่างทำให้พยาบาลอาจปรับตัวไม่ทัน เกิดความเครียดในการทำงาน จากการมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นทำให้อาจเกิดการต่อต้าน ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพที่ได้ในการทำงานลดลงนั่นคือความเครียดอาจทำให้ผลผลิตลดน้อย หรือไม่เกิดผลผลิตที่สร้างสรรค์

Riding และ Wheeler (1995 อ้างถึงในศิริพร วิญญรัตน์, 2543) ได้ศึกษาพบว่าผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรสุขภาพก่อให้เกิดภาวะเครียด ในงานพยาบาลสูงสุด และ Swanburg (1996) กล่าวว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความเครียด ย่อมก่อให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ และสนใจในการรับรู้ถึงผลผลิตที่แปลกใหม่ มีประโยชน์ขององค์กรไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งผลกระทบที่ตามมาได้แก่ การสับสนต่อกระบวนการทำงาน เพราะไม่คุ้นเคย ทำให้มีผลกระทบต่อการเพิ่มผลผลิตหรือคุณภาพบริการทางการแพทย์ นั่นคืออาจจะไม่เกิดการสร้างสรรค์ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้การสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาลด้านผลผลิตที่สร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร กับการสร้างสรรค์ในองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ



จากการศึกษาบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยความเชื่อมั่น ไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การรับฟังข้อมูลข่าวสารของผู้บังคับบัญชา และการสื่อสารที่เกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กร กับการสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาล พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับการสร้างสรรค์ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .731$   $p < .01$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่ว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับการสร้างสรรค์ในองค์กร นั่นคือเมื่อพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการรับรู้ว่ามีบรรยากาศการสื่อสารดีจะมีการสร้างสรรค์ดี ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้รับการสนับสนุน มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น สามารถให้คำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหา อีกทั้งยังมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร เช่นมีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันในการทำงาน การรับรู้การสร้างสรรค์คุณภาพงาน หรือผลผลิตที่ดีมีประโยชน์ต่อองค์กรพยาบาลในองค์กรจะดีตามไปด้วย

ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดการสร้างสรรค์ในองค์กร ที่กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ซึ่ง Schermerhorn และคณะ (อ้างถึงใน วันชัย พริยะวัตติ, 2545) กล่าวว่าหัวใจขององค์กรคือ การสื่อสาร ผู้บริหารที่มีความสามารถในการสื่อสารสามารถทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความเข้าใจ และมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพัน ความไว้วางใจ มีความกล้าในการเสนอแนะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ความไว้วางใจจึงมีความสำคัญต่อการเกิดความสำเร็จในการทำให้ทีมงานหรือผู้ปฏิบัติงานร่วมมือในการทำงานเพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือมีการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีเกิดขึ้น ซึ่ง Shaw (1997) กล่าวว่าการที่บุคลากรมีความไว้วางใจองค์กรจะทำให้ทีมสามารถปรับตัวต่อสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ และทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ Knox และ Trning (1997 อ้างถึงใน Marquis และ Huston , 2000) ได้ศึกษาวิจัยพบว่าการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับเป้าหมาย และความก้าวหน้าของการเปลี่ยนแปลงขององค์กรโดยผู้บริหารองค์กรสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความมั่นใจ นำไปสู่ความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงขึ้น

Rizzo และคณะ (1994 อ้างถึงใน รวีวรรณ อัจฉมาศย์, 2545) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่เป็นพลวัต และเมื่อใช้ในการดูแลสุขภาพ คือการพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นนวัตกรรม นั่นหมายถึงเมื่อเกิดความไว้วางใจ

วางใจต่อการบริหารภายในองค์กร เช่นเรื่องของนโยบาย หรือกฎระเบียบ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการทำงานต่าง ๆ ทำให้เกิดผลงานที่ดี คือเกิดการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ เกิดขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Amabile (1996 อ้างถึงใน DuBrin, 2000) ที่ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการสร้างสรรค์โดยพบว่า มีปัจจัย 5 อย่างที่ทำให้มีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ของบุคคลและหนึ่งในนั้นได้แก่ การมีข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย สอดคล้องกับ Spreitzer และคณะ (อ้างถึงใน Ramus and Steger, 2000) ศึกษาพบว่าพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่มีการสื่อสารแบบเปิดเผย มีเป้าหมายการทำงานชัดเจน มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จะมีผลต่อความสามารถในการริเริ่มของพนักงาน

อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับการศึกษาของ Ramus และ Steger (2000) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและลักษณะของกฎระเบียบขององค์กรกับความเต็มใจและความสามารถในการริเริ่มของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งของยุโรป ซึ่งได้แก่การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร โดยพบว่าการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรไม่ส่งผลต่อความสามารถในการริเริ่มของพนักงาน ซึ่ง Ramus และ Steger ให้เหตุผลว่าเนื่องจากการให้ข้อมูลของผู้บังคับบัญชาในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไม่มีความสม่ำเสมอ หรือผู้บังคับบัญชาไม่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่พนักงานต้องการรับรู้เช่นข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับความก้าวหน้าของบริษัท หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่พนักงานต้องการรู้หรือมีความเกี่ยวข้องในข้อมูลนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพในการศึกษานี้ที่มีการรับรู้ถึงบรรยากาศการสื่อสารในคะแนนเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูง

จากการปฏิรูประบบสุขภาพ ทำให้โรงพยาบาลของรัฐเข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อให้การบริการได้อย่างมีมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ สำหรับผู้รับบริการ ซึ่งโรงพยาบาลศูนย์ได้นำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) มาประยุกต์ในการพัฒนาระบบให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารแบบหนึ่งที่ทำให้องค์กรเกิดศักยภาพสูงสุด โดยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (สิทธิศักดิ์ พุกษิบัติกุล, 2544) ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่องค์กรพยาบาลได้ส่งเสริม และมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพ ใช้การสื่อสารที่โน้มน้าวให้เกิดการร่วมมือกันในการทำงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเป้าหมายขององค์กร ทำให้พยาบาลมีความเต็มใจใน

การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย จึงเกิดการสร้างสรรค์ในด้านผลผลิต เกิดคุณภาพการบริการในองค์การพยาบาล

การศึกษานี้สอดคล้องกับ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2544) ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญมากประการหนึ่งส่งเสริมให้เกิดคุณภาพทั้งองค์การ คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งพฤติกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความคิดสร้างสรรค์ร่วมกันคิดวางแผน ตลอดจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การบริหารแบบมีส่วนร่วมยังทำให้บุคคลรู้สึกว่าได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2539) ที่กล่าวถึงการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่าเป็นวิธีการบริหารที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วม ในการเสนอแนะตัดสินใจ ตลอดจนมีอิสระที่จะตัดสินใจทำงานเองภายใต้เป้าหมายและนโยบายอย่างกว้าง ๆ สอดคล้องกับ Meier (1963 อ้างถึงในวันชัย พริยะวดี, 2545) ที่ให้คำจำกัดความการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่าเป็นลักษณะการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การร่วมปรึกษาหารือและจากการวิจัยของ Erez และ Arad (1986 อ้างถึงในวันชัย พริยะวดี, 2545) ที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในกลุ่มวิชาชีพที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน จำนวน 96 คน พบว่าการมีส่วนร่วมสามารถเพิ่มปริมาณงาน การยอมรับเป้าหมาย และเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพได้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าบรรยากาศการสื่อสารในองค์การจึงเป็นเรื่องที่มีส่วนเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมซึ่งมีผลต่อการเกิดความพึงพอใจในการทำงานทำให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ต่อองค์การ

บรรยากาศการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของบรรยากาศองค์การ โดยบรรยากาศในองค์การพยาบาลมีลักษณะเฉพาะที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพ ในด้านความชัดเจนของเป้าหมาย และนโยบาย มีการกำหนดกฎ ระเบียบเป็นลายลักษณ์อักษรให้พยาบาลวิชาชีพได้ทราบอย่างทั่วถึง มีความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง และการได้รับความไว้วางใจแก่ผู้บังคับบัญชา มีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม (เสาวรส บุนนาค, 2543: 12) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ นั่นคือมีการสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การเกิดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การสามารถช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ในองค์การได้ จากการศึกษาของเสาวรส บุนนาค (2543) พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยอธิบายในด้านการสนับสนุนในการปฏิบัติงานว่าสภาพแวดล้อมที่ดี เช่นการสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่พยาบาลวิชาชีพ ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เกิดขึ้น และในด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งส่วนใหญ่พยาบาลมีการดูแลผู้ป่วยโดยเน้นการทำงานเป็นทีมอยู่แล้ว นั่นคือสามารถที่จะเกิดผลผลิตที่สร้างสรรค์ หรือเกิดการสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีคุณภาพทางการพยาบาล ซึ่ง

สนับสนุนผลการวิจัยนี้ที่ทดสอบสมมติฐานว่าบรรยากาศการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์ในองค์กร จึงกล่าวได้ว่าบรรยากาศองค์กร โดยเฉพาะบรรยากาศการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ฝ่ายการพยาบาลควรสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่นการเน้นการทำงานเป็นทีม การสนับสนุนเอกสารวิชาการต่าง ๆ ตำราต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่ดี มีคุณภาพมากขึ้น

### 3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในงานกับการสร้างสรรค์ในองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

จากการศึกษาจิตวิญญาณในงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ จิตส่วนลึกภายในตน ความหมายของงาน และความสัมพันธ์กับหน่วยงาน พบว่า จิตวิญญาณในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการสร้างสรรค์ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .69$   $p < .01$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ที่ว่าจิตวิญญาณในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างสรรค์ในองค์กร ซึ่งหมายถึงเมื่อพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการมีจิตวิญญาณในงานดีจะเกิดการสร้างสรรค์ในองค์กรดี ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดจิตวิญญาณในงาน โดยที่ไม่เกี่ยวกับทางด้านศาสนา ตามแนวคิดของ Ashmos และ Duchon (2000) ที่มองความสัมพันธ์ของบุคคลกับการทำงานอยู่ในหน่วยงานว่ามีจิตส่วนลึกภายในของตนที่จะทำให้เกิดการทำงานที่ดี มีประสบการณ์จากงานที่ได้รับ มีเป้าหมายการทำงาน และมองเห็นคุณค่าของงานที่บุคคลนั้นทำอยู่ โดยทำให้เกิดพลังและความมุ่งมั่นต่องานที่ทำ อีกทั้งเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานทั้งตัวผู้ร่วมงาน และหน่วยงานของตนเอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาลวิชาชีพมองเห็นคุณค่าของตนในการเป็นที่พึ่งของผู้ป่วยและประชาชนในเรื่องสุขภาพอนามัยและความเจ็บป่วย ซึ่งเป็นบริการที่มีความสำคัญอย่างมากต่อสังคม เป็นวิชาชีพที่สังคมให้การยอมรับและยกย่อง เป็นวิชาชีพที่มีความมั่นคงซึ่งส่งผลให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดี สอดคล้องกับคำกล่าวของพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536: 213) ที่กล่าวว่า การสร้างความมีคุณค่าในชีวิตการทำงาน ก่อให้เกิดแนวคิดสร้างสรรค์ในการทำงานอยู่เสมอ มีแนวคิดที่ก้าวไกล มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีพลังกำลังเป็นพิเศษเกิดขึ้นในการทำงาน ไม่มีลักษณะของความเหนื่อยหน่าย (Burn out) อันเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความก้าวหน้าให้กับชีวิตการงานยิ่ง ๆ ขึ้นไป จากการสร้างสรรค์ในองค์กรย่อมเกี่ยวข้องกับคนหรือบุคคลดังนั้นการพัฒนาคนหรือการพัฒนาตนเองของบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข สร้างสรรค์ เกี่ยวกับตนเอง นั่นคือทำให้เกิดบุคคลที่สร้างสรรค์ขององค์กร

จุดตั้งต้นของความคิดในการพัฒนาตนเอง คือการมีปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง ซึ่งสนใจ ลักษณะ (2543: 85) ได้อธิบายขอบข่ายการพัฒนาตนเองว่าเกี่ยวข้องกับ การมีเป้าหมายหรือจุดหมายของชีวิต การมีปรัชญาหรืออุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง การเห็นคุณค่าของตนเองในการพัฒนา และพระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต อ่างถึงในสนใจ ลักษณะ ,2543: 85-87) กล่าวว่าความจำเป็นที่บุคคลต้องมีการพัฒนาตนเองมีหลายประการ คือเป็น จิตสำนึกว่ามนุษย์ทุกคนพัฒนาตนเองได้ และมนุษย์ทุกคนสามารถพัฒนาไปสู่ระดับการมีสำนึกการ แห่งตน (Self-actualization) ซึ่งหมายถึงการเป็นตัวของตัวเองอย่างสมบูรณ์ มีความเป็นอิสระ สามารถคิดและการกระทำใด ๆ ตามมโนธรรมและอุดมการณ์อย่างแท้จริง ซึ่งมาสโลว์ได้ระบุ คุณลักษณะประการหนึ่งของผู้ที่บรรลุขั้นการมีสำนึกการแห่งตน (Self-actualization) นั่นคือสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้ สามารถมองสิ่งต่าง ๆ ในมุมมองใหม่ ๆ ได้ สอดคล้องกับ Burack (1999: 284) ที่กล่าวถึงจิตวิญญาณกับงานว่าจิตวิญญาณก็เปรียบเสมือนกับความ ต้องการขั้นสูงสุดของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ การส่งเสริมให้เกิดจิตวิญญาณในงานนำไป สู่ความรู้สึกที่บุคคลจะรับรู้ถึงความสมบูรณ์ในด้านความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นจิตวิญญาณจึง หมายถึงการมีสำนึกการแห่งตน หรือความต้องการขั้นสูงสุดของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ซึ่ง มีผลต่อการสร้างสรรค์ของบุคคลนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้

นอกจากนี้ McKnight (1984: 142) อธิบายว่าองค์การที่มีการสร้างจิตวิญญาณใน งานเกิดขึ้นทำให้เกิดการสร้างสรรค์ได้ และการศึกษาของ Neck and Milliman (1994) จิต วิญญาณในหน่วยงานส่งผลบวกต่อความสามารถในการทำงาน โดยส่งเสริมให้บุคคลเกิด ความสามารถในการริเริ่ม Barrett (1997) กล่าวว่าจิตวิญญาณเป็นสิ่งที่จะเปลี่ยนคุณค่าในหน่วยงาน โดยคาดหวังว่าจะเปลี่ยนความกลัวให้กลายเป็นความร่วมมือ เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งจะต้องออกมาจากระดับในส่วนของบุคคล ทำให้เกิดคุณค่าใหม่ ๆ ส่งเสริมการทำงาน Guillory (2001) อธิบายว่าจิตวิญญาณมีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์โดยจะนำไปสู่การ รับรู้สัญชาตญาณ และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเมื่อเกิดในหน่วยงานก็จะทำให้เกิดความสร้างสรรค์ ขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การนั้น Thompson (2000) กล่าวว่าส่งเสริมให้เกิดจิต วิญญาณในงานสามารถที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ได้ หน่วยงานที่ปราศจากจิตวิญญาณอาจเป็น สาเหตุที่ทำให้ความเฉื่อยชาเกิดขึ้นกับการทำงานขององค์การนั้น ๆ เนื่องจากบุคคลที่ไม่มีจิต วิญญาณในงานก็จะมีเป้าหมายในการทำงาน ไม่รู้ว่าต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นหรือกลุ่มผู้ ร่วมงาน ไม่เห็นความหมายของงานที่ทำ อาจทำให้เกิดเป็นสาเหตุที่มีการออกจางานสูงได้

จากแนวคิดของ Porter และคณะ (1974 อ้างถึงในชุตติมา สุวรรณประทีป, 2543) ซึ่งกล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการคือ มีความเชื่ออย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อความผาสุกในการอยู่ร่วมกันของคนในองค์การ อีกทั้งมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ ไม่ปรารถนาจะย้ายหรือลาออกจากงาน แม้ว่างานใหม่จะให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า นั่นคือความยึดมั่นผูกพันเปรียบเสมือนส่วนประกอบหนึ่งของจิตวิญญาณในงานของบุคคลที่อยู่ในองค์การเพราะมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับหน่วยงาน การอุทิศตนด้วยกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงาน

วิสัยทัศน์ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจ (Kelly, 1991 อ้างถึงใน จันทรา จุลเสวก, 2545) ที่จะช่วยให้บุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดความร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2545) ที่สรุปไว้ว่า ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์การต้องมุ่งเน้นประเด็นพัฒนาที่สำคัญได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของการทำงานให้ชัดเจน และสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการแข่งขันทำดีให้กับส่วนรวม โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญของการพัฒนาอย่างหนึ่งนั่นคือ การพัฒนาต้องเริ่มจากพัฒนาจิตและวิญญาณของคนให้คิดเป็น ทำชอบ คิดเก่ง ดังนั้นการพัฒนาโดยมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการทำงานซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายร่วมกัน เกิดความศรัทธามุ่งมั่นต่องานร่วมกัน จึงเป็นการสร้างจิตวิญญาณให้เกิดขึ้นโดยหล่อหลอมเป็นวัฒนธรรมองค์การในด้านความรู้สึกถึงค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดเอกลักษณ์ที่เป็นหนึ่งเดียวกันของบุคคลในองค์การ ทำให้เกิดพลังและความมุ่งมั่นในการทำงานด้วยใจ ด้วยความศรัทธา และอุทิศตนโดยมีเป้าหมายต่องาน นั่นคือจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีมีคุณภาพ และจากแนวทางการบริหารงานขององค์การพยาบาลมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอและค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งต้องใช้เวลาระยะหนึ่งในการทำให้บุคคลหรือพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการเกิดการยอมรับค่านิยม ความเชื่อ หรือวัฒนธรรมองค์การที่ค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงนี้และพร้อมที่จะยอมรับในการสร้างผลงานที่ดีมีคุณภาพ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในงานกับการสร้างสรรค์ในองค์การจึงเป็นไปในระดับปานกลางเท่านั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญในการที่องค์การพยาบาลต้องหาวิธีการพัฒนา หรือกลยุทธ์ทางการบริหารที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ โดยควรส่งเสริมความมั่นใจ ความภูมิใจในตัวบุคคล และกระตุ้นให้เกิดวิสัยทัศน์ในการทำงาน ตั้งความ

บริหารที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ โดยควร จะส่งเสริมความมั่นใจ ความภูมิใจในตัวบุคคล และกระตุ้นให้เกิดวิสัยทัศน์ในการทำงาน ตั้งความ หวังในการทำงานให้สูง ทำให้บุคคล รู้สึกว่าชีวิตพวกเขานั้นมีคุณค่า ไม่น่าเบื่อ เพื่อให้เกิดคุณภาพ ทางการพยาบาลที่ดีหรือผลผลิตที่สร้างสรรค์ในองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### ด้านการบริหาร

การศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการสร้างสรรค์ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านบุคคลที่สร้างสรรค์ กระบวนการที่สร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง ส่วนสิ่งแวดล้อมที่สร้างสรรค์ และผลผลิตที่สร้างสรรค์อยู่ใน ระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในด้านสิ่งแวดล้อม ที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์เช่นการส่งเสริมการเข้าร่วมประชุม การอบรมทางวิชาการ อย่างต่อเนื่อง การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ ให้อิสระในการทำงาน สนับสนุนวิธีการ หรือความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล และยกย่องชมเชยผู้ที่มีผลงานที่สร้างสรรค์ รวมทั้งนำความคิดที่ดีมีประโยชน์มาใช้เพื่อ ปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยน แนวทางการพัฒนาคุณภาพ ทางการพยาบาลของฝ่ายการพยาบาลให้มีอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้มีการนำผลงาน วิจัยใหม่ ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาล และมีการปรับปรุงมาตรฐาน การพยาบาลให้ทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้งผู้บริหารทางการพยาบาลควรสร้างจิตวิญญาณให้เกิดขึ้น ในหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และรู้ว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า อีกทั้งส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กรพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งผลให้ เกิดการสร้างสรรค์เกิดขึ้นในองค์กรพยาบาล

### ด้านการวิจัย

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรนำตัวแปรบรรยากาศการสื่อสาร จิตวิญญาณในงาน มา ร่วมกันพยากรณ์การสร้างสรรค์ในองค์กร
2. ควรศึกษาการสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาลโดยพิจารณาตัวชี้วัดที่จะนำมาใช้ เป็นเครื่องมือในการวัดการสร้างสรรค์ในองค์กรพยาบาลเช่นการประเมินผลของการสร้างสรรค์ใน

องค์การ หรือประเมินการสร้างสรรค์ในองค์การในลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 4 องค์ประกอบ เพื่อให้ได้ผลและความรู้เกี่ยวกับการจัดการสร้างสรรค์ในองค์การพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างควรใช้วิธีการสุ่มเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมในทุกกลุ่มงานการพยาบาลในแต่ละโรงพยาบาล และสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหอผู้ป่วยโดยสุ่มอย่างง่ายเช่นสุ่มพยาบาลวิชาชีพโดยเลือกสุ่มเวรที่ขึ้นปฏิบัติงาน

### ด้านการศึกษา

1. ควรมีการจัดการเรียนการสอน สร้างความรู้ และให้นักศึกษาพยาบาลมีความตระหนักถึงคุณค่าของงานการพยาบาล และการจัดประสบการณ์การเรียนการสอนที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานโดยเฉพาะในองค์การพยาบาลเพื่อให้เกิดจิตวิญญาณในงาน และเกิดคุณภาพทางการพยาบาลที่ดีต่อองค์การพยาบาล

2. ควรมีการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาพยาบาลโดยเน้นการนำผลงานวิจัยที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง