

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในหน่วย
อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำรา
เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดย
สรุปสาระสำคัญของเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉินในโรงพยาบาลชุมชน
 - 1.1 ภารกิจหลักของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน
 - 1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 2.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน
 - 2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 3.1 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน
 - 3.2 การได้รับการพัฒนาความรู้
4. การรับรู้คุณค่าของวิชาชีพ
 - 4.1 ความหมายการรับรู้คุณค่าของวิชาชีพ
 - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของวิชาชีพกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. ความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.3 ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.4 องค์ประกอบของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.5 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน

การเจ็บป่วยฉุกเฉิน คือการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน จำเป็นต้องดำเนินการช่วยเหลือและดูแลรักษาทันที (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535) การให้การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน จึงเป็นการพยาบาลที่มีปัญหาทางจริยธรรมสูง ทั้งทางตรงคือปัญหาเกี่ยวกับการแสดงออกของพยาบาล และทางอ้อมคือ การปฏิบัติการพยาบาลที่ขาดความรู้ความสามารถทำให้เกิดปัญหาผู้ป่วยโดยไม่ได้ตั้งใจ

หน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นหน่วยงานด่านแรกของโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วยเฉียบพลัน ที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ ที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน และต้องจัดให้มีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง (Jenkins, 1978) ในการดูแลรักษาพยาบาลดังกล่าว การลำดับความสำคัญของการให้การช่วยเหลือ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก พยาบาลจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและถูกต้อง (Richardson, 1993) ได้รับการฝึกฝนเพื่อช่วยชีวิตได้เป็นอย่างดี พร้อมในการช่วยชีวิตผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินสภาพของการบาดเจ็บในภาวะเฉียบพลัน ตลอดจนการปฏิบัติการช่วยชีวิต และการช่วยเหลือคนทั้งคน (Holistic Nursing Care) ในภาวะฉุกเฉินไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (ดารณี จามจุรี, 2536)

การพยาบาลแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน เป็นการพยาบาลในทุกสาขา ประกอบด้วย การพยาบาลผู้ป่วย อายุรกรรม ศัลยกรรม มารดา-ทารก จิตเวช และชุมชน พยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน ต้องมีความสามารถในการตรวจร่างกาย เผื่อระวังการเปลี่ยนแปลง ช่วยฟื้นคืนชีพ การคัดกรองผู้ป่วย การรวบรวมข้อมูล การสอน การแนะนำ การส่งต่อผู้ป่วย และมีความรู้เกี่ยวกับการให้การพยาบาลผู้ป่วยทั้งอายุรกรรมและอุบัติเหตุ (Budassi & Barber, 1981) มีทักษะในการประเมินอาการและมีความรู้เกี่ยวกับการพยาบาลที่ถูกต้อง (Nelson, 1978)

ลักษณะการพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน เป็นการพยาบาลที่เป็นทั้งบทบาทอิสระ และบทบาทไม่อิสระ กิจกรรมการพยาบาลทั้งหมดเป็นการดูแล (Caring) มีการติดต่อสื่อสารก่อนจะปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล การปฏิบัติงานในหน่วยงานมักพบความขัดแย้งเสมอ ความขัดแย้งในการทำงานมักเกิดจากการเสริมกำลังไม่เพียงพอ บุคลากรในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน รับรู้การปฏิบัติงานเป็นทีม และเหตุผลที่พยาบาลเลือกทำงานในหน่วยงานนี้ เนื่องจากเป็นงานที่ตื่นเต้น (Kidd, 1987)

กฤษยา ตันติผลาชีวะ (2545) จำแนกการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ เป็น 2 ส่วน คือ การพยาบาลแรกรับอันตราย และการพยาบาลปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ป่วยหลังได้รับอันตราย ดังต่อไปนี้ คือ

การพยาบาลแรกรับอันตราย พยาบาลต้องให้การสังเกตและใช้ความรู้อย่างมากในการประเมินอาการและความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย มีหลายปัญหาที่ทำให้พยาบาลไม่สามารถเจาะประเด็นปัญหาได้ชัดเจน ต้องใช้เวลาและการประมวลข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยรอบ ซึ่งหากขาดการประเมินสภาพ (Assessment) ที่ดี โอกาสที่ผู้ป่วยจะมีปัญหาจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นภายหลังมีมาก สาระสำคัญที่พยาบาลต้องตระหนักมากขึ้น คือ ความปลอดภัยทั้งร่างกายและชีวิต การยอมรับทางจิตใจ และข้อคิดของผู้ป่วยที่ตามมา สิ่งที่พยาบาลต้องกระทำคือ

1. การให้ความปลอดภัยแก่ชีวิตผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยอุบัติเหตุเข้ามารับการรักษา พยาบาลต้องใส่ใจต่อสภาพของผู้ป่วยทั้งทางด้านอาการ สภาพจิตใจของผู้ป่วยและญาติ สิ่งที่พยาบาลจะต้องสนใจเป็นลำดับคือ การประเมินสัญญาณชีพ ที่เป็นตัวบ่งชี้อาการของผู้ป่วย ประเมินสภาพร่างกาย บาดแผล ปริมาณของเลือดที่ออก ความรู้สึก ผลกระทบที่จะตามมาหลังจากเกิดอุบัติเหตุ โดยพิจารณาจากสาเหตุ อายุและสภาพผู้ป่วย พิจารณาให้การพยาบาลตามลำดับความเร่งด่วน และรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่เพิกเฉยต่ออาการปรากฏแม้แต่เพียงเล็กน้อย พยาบาลต้องประเมินความน่าจะเป็นควบคู่ไปกับการวินิจฉัยของแพทย์ การให้ความเห็นและปรึกษากับแพทย์ เป็นการช่วยให้ผู้ป่วยปลอดภัยมากกว่าการคิดคนเดียว การพยาบาลอุบัติเหตุ เป็นการทำงานร่วมกันหลายฝ่าย เพราะอาการอันตรายและสิ่งผู้ป่วยได้รับต้องการความรวดเร็ว การร่วมตัดสินใจเป็นวิธีทางที่ช่วยได้มากที่สุด แม้แต่ญาติบางครั้งก็มีส่วนร่วมพิจารณาและตัดสินใจ การรักษาผู้ป่วยไม่ใช่ชีวิตของแพทย์หรือพยาบาลคนใดคนหนึ่ง แต่การรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุ คือ การช่วยเหลือให้ปลอดภัย

2. การสร้างความมั่นใจ พยาบาลต้องแสดงออกถึงความมีประสิทธิภาพทางวิชาชีพ เป็นกันเองและเป็นมิตร ตั้งใจให้คำอธิบายที่แจ่มที่ถูกต้อง ด้วยการยอมรับความรู้สึกของผู้ป่วยและญาติ

3. การรักษารูปคดี การเจ็บป่วยด้วยอุบัติเหตุมักจะเกี่ยวข้องกับคดี พยาบาลต้องดูแลให้เกิดความยุติธรรม โดยการบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องชัดเจน เก็บของกลางอย่างถูกวิธี ไม่เปิดเผยความลับ การเก็บรักษาข้อมูลอย่างถูกต้องตามรูปแบบแห่งจรรยาวิชาชีพ และกฎหมาย

ภารกิจหลักของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข มาตรฐานการให้บริการของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของกระทรวงสาธารณสุข (2540) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. จัดหน่วยงานบริการพยาบาล เพื่อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในภาวะปกติและการมีอุบัติเหตุรายหมู่ บริเวณรับผู้ป่วยอุบัติเหตุ/อุบัติเหตุหมู่ กำหนดไว้ชัดเจน และสะดวกต่อการให้บริการผู้ป่วยลักษณะแฉะล้อมทั่วไป และภายในหน่วยงานสะอาดไม่มีกลิ่นอับชื้น อากาศถ่ายเทดี

2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเวชภัณฑ์ พร้อมใช้งานได้ทันที มีการตรวจสอบจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นทุกวัน มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและสำรองวัสดุ อุปกรณ์และเวชภัณฑ์ให้เพียงพอ สำหรับให้บริการภาวะฉุกเฉินปกติและอุบัติเหตุ/อุบัติเหตุหมู่

3. ทีมให้บริการพยาบาลมีความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในภาวะฉุกเฉินปกติ และอุบัติเหตุหมู่ ทีมประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 2 คน บุคลากรแต่ละระดับทราบหน้าที่/บทบาทของตนเองในแผนรับอุบัติเหตุหมู่ มีการอบรม/เสริมความรู้/ทักษะเกี่ยวกับการช่วยฟื้นคืนชีพ การพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน

4. ระบบบริการที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบบริการที่ให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันเหตุการณ์ มีการจัดทำแผนพัฒนาระบบบริการพยาบาลทั้งเชิงรับและเชิงรุก มีระบบบันทึกข้อมูลที่ชัดเจนเป็นระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนางาน มีแนวทางปฏิบัติที่ทันสมัย สอดคล้องกับนโยบายและเทคโนโลยี สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

5. กระบวนการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยเป็นระบบและตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน มีความพร้อมสำหรับการดูแลรักษาพยาบาลฉุกเฉินมุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยมีความต่อเนื่องของการรักษาพยาบาล โดยมีการบันทึกทางการพยาบาลที่ครอบคลุมข้อมูลการเจ็บป่วย ปัญหา/ความต้องการพยาบาล การประเมินผลและการนัดหมายเพื่อการดูแลรักษาต่อเนื่อง

6. มีกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมการวิเคราะห์ ทบทวน ประเมิน ใ้ติดตาม และรายงานผล นำข้อมูลที่ได้จากกิจกรรมดังกล่าวไปปรับปรุง พัฒนาการบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

สรุป ภารกิจของหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน คือการจัดหน่วยบริการให้พร้อมสำหรับการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ทั้งยามปกติและเมื่อเกิดอุบัติเหตุ อุบัติภัยหมู่ ภัยจากเหตุ

ความไม่สงบ และภัยจากการก่อการร้าย มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ รวมทั้งเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ให้มีเพียงพอพร้อมให้บริการตลอดเวลา ให้บริการอย่างเป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล การบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2542) กำหนดไว้ดังนี้

1. การคัดกรองผู้ป่วย (Triage) เป็นกระบวนการตรวจประเมินอาการสำคัญที่คุกคามชีวิตผู้ป่วย โดยประเมินระดับความรู้สึกตัว ทางเดินหายใจ การหายใจ และประเมินระบบไหลเวียน แก๊สภาวะฉุกเฉิน ตามแนวทางการดูแลและการพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน ระบุตัวบุคคล (Patient Identification) จัดระดับความรุนแรง คือ ผู้ป่วยฉุกเฉินมาก (Emergent) ผู้ป่วยฉุกเฉิน (Urgent) และผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (None Urgent) บันทึกข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญ รายงานแพทย์ตามขั้นตอน และให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยและญาติอย่างเหมาะสม
2. การประเมินปัญหาและแก๊สภาวะฉุกเฉิน คือการประเมินอาการโดยใช้หลัก Primary Survey ตามด้วย Secondary Survey ที่เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ อย่างเหมาะสม ตามภาวะหรือระดับความรุนแรงของผู้ป่วย ให้การช่วยเหลือหรือแก๊สภาวะคุกคามทันทีที่ตรวจพบปัญหา เตรียมความพร้อมผู้ป่วยและญาติ กรณีผ่าตัดฉุกเฉิน ส่งต่อ หรือจำหน่าย บันทึกผลการประเมินอาการ ตลอดจนรายงานอาการผิดปกติแก่แพทย์ เพื่อการรักษาต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมความสบายของผู้ป่วย ให้การพยาบาลเพื่อบรรเทาความไม่สบายของผู้ป่วย ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
4. การส่งต่อการรักษา ผู้ป่วยจะต้องได้รับการดูแลระหว่างส่งต่ออย่างใกล้ชิดเหมาะสม มีการประสานและส่งต่อข้อมูลการรักษาพยาบาลและอาการสำคัญกับหน่วยงานที่จะรับผู้ป่วยไปรักษาต่อ ทั้งนี้จะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับเหตุผลและอาการผู้ป่วยที่จะต้องส่งต่อ
5. การให้ข้อมูลและเคารพสิทธิผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพ จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะความเจ็บป่วยของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสม กับบทบาทความรับผิดชอบ ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาล แจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงแผนการรักษาพยาบาล ระยะเวลาการรักษาความลับของผู้ป่วย ให้การพยาบาลบนพื้นฐานของความเคารพในคุณค่าและความเป็นมนุษย์ของบุคคล ยึดจรรยาบรรณวิชาชีพ และพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอ หรือสถานพยาบาลระดับทุติยภูมิ มีขนาดตามจำนวนเตียงที่รับผู้ป่วยไว้รักษาภายในโรงพยาบาล ตั้งแต่ขนาดเตียง 10-120 เตียง การจัดมาตรฐานเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยยึดกรอบแนวคิดในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน (กองการพยาบาล, 2542) ตามแนวคิดข้างต้น เพื่อควบคุมและพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพและการจัดบริการสุขภาพ (กองการพยาบาล, 2542)

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด ส่งผลต่อประสิทธิภาพและมาตรฐานของงานโดยตรง ความสามารถตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Ability หรือ Competence และมีผู้ให้ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เว็บสเตอร์ (Webster, 1971) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการพยายามของบุคคลในการกระทำกิจกรรมให้ลุล่วงไปได้

ชไวเรียน (Schwirian, 1978) ให้ความหมายของการปฏิบัติงานว่า เป็นการปฏิบัติกิจกรรม เพื่อการดูแลผู้ป่วยโดยอาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความรับผิดชอบของพยาบาล

ชไนเดอร์ (Schneider, 1979) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง สมรรถภาพของการปฏิบัติกิจกรรม ด้วยการตั้งความปรารถนาต่อผลลัพธ์ ด้วยการกระทำอย่างคล่องแคล่ว

โรแลนด์ และ โรแลนด์ (Rowland & Rowland, 1980) กล่าวถึงความสามารถในการปฏิบัติงานว่าเป็นผลลัพธ์ของการปฏิสัมพันธ์ของความสามารถที่จะกระทำให้สำเร็จ (Ability) และการใช้แรงจูงใจ

เฟย์และมิลท์เนอร์ (Fey & Miltner, 2000) และไคส์เซอร์และรูดอร์ป (Kaiser & Rudolph, 1996) สรุปความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นการบูรณาการความรู้ ทักษะ แนวคิด ทฤษฎีเข้าด้วยกันไปสู่การปฏิบัติงานประจำ เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

เมอร์โตจาและเรโน-คิลปี (Meretoja & Leino-Kilpi, 2001) ได้ให้ความหมายของความสามารถ คือ การแสดงทักษะ ความสามารถและความถนัดตามธรรมชาติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539) ให้ความหมาย คือ สภาพที่มีคุณสมบัติเหมาะแก่การจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ ซึ่งในภาษาไทยมีคำที่มีความหมายเช่นเดียวกับความสามารถ ได้แก่ สมรรถนะ สมรรถภาพ เป็นต้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความสามารถหมายถึง ความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ หรือมีคุณค่าต่อการแก้ปัญหาในการทำงานตามบทบาทที่เป็นอยู่ ความรู้ ความสามารถบางอย่างมีข้อจำกัด เนื่องจากเป็นปัจจัยภายในบุคคล แต่สามารถนำมาพัฒนา ปรับปรุงดีขึ้นโดยการอบรม การศึกษา การจัดประสบการณ์หลาย ๆ ทาง และการมองเห็นภายในตน

วันเพ็ญ แก้วปาน (2544) กล่าวว่า ความสามารถหมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ที่ใช้กำลังกาย กำลังสมอง ซึ่งเป็นความคิดในการปฏิบัติงาน เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา

จิระจิตต์ บุญนาค (2543); จันทรีจิรา มั่นตะพงษ์ (2546); นาดยา เต๋อป้อม (2547); นงพงา ปั่นทองพันธุ์ (2542); ทวีวัฒนา เชื้อมอญ (2540); ยุพิน พรสมุทสินธุ์ (2545); อินทิรา พันธุ์เมธิษฐ์ (2545); อนันต์ อนันตกุล (2540) ได้สรุปว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ให้ประสบความสำเร็จ โดยอยู่บนพื้นฐานความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล รวมถึงการอยู่ในภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม

วันทนา กอวัฒนสกุล (2543) กล่าวว่า ความสามารถคือ ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่จำเป็นในการทำอะไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในอาชีพ หรือกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่ง

ธวัช อ่วมอ้อ (2547) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วกับปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรู้และประสบการณ์

มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) ได้สรุปความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความชำนาญในการใช้ ความรู้ ทักษะ สถิติปัญญาในการปฏิบัติงาน หรือกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างดี อันเป็นผลมาจากบุคคลได้เรียนรู้ ได้รับประสบการณ์หรือการอบรมพัฒนาตนเอง และแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเหมาะสมในการกระทำหรือแก้ปัญหาในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตน

สรุปความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถที่จำเป็น ประสบการณ์ รวมทั้งสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี นำไปสู่การปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล เป็นผลมาจากการที่พยาบาลได้มีการเรียนรู้ ได้รับประสบการณ์จากการทำงาน และได้รับการอบรมพัฒนา ได้มีผู้ให้ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติการของพยาบาลดังนี้

แมคไควร์ แสตน์โฮป และเวสเซนเบค (Mc Quire, Stanhope & Weisenbeck, 1998) ให้ความหมายของความสามารถทางการพยาบาลคือ การประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะให้มีความสัมพันธ์กับความเชื่ออาหาร การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติทางการพยาบาลภายใต้ขอบเขตของสถานบริการสุขภาพ สวัสดิการและความปลอดภัย

ดีโบราส (Deborah, 2000) กล่าวว่า การปฏิบัติการทางการพยาบาล หมายถึง การปฏิบัติการกระทำโดยพยาบาลในสถานที่ทำงาน ชุมชนตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ พฤติกรรมปฏิบัติต้องกระทำภายใต้กรอบของกฎหมายหรือพระราชบัญญัติของการประกอบวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ปลอดภัยและเป็นไปด้วยความคล่องแคล่วกระตือรือร้น

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2538) กล่าวว่า การปฏิบัติทางการพยาบาล หมายถึง การบริการทางวิชาชีพซึ่งวางอยู่บนรากฐานของวิทยาศาสตร์ โดยสร้างสมเป็นความสามารถทางทักษะและสติปัญญาของพยาบาลแต่ละคน โดยการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั้งที่เจ็บป่วย และที่ปกติ ซึ่งต้องการคำแนะนำหรือต้องการการดูแลด้านสุขภาพอนามัย เพื่อให้พัฒนาและดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

สรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลหมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติกิจกรรมทางการพยาบาลโดยผสมผสานหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาล แก่ บุคคล ครอบครัวและชุมชน ให้ดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ภายใต้กรอบของกฎหมายหรือพระราชบัญญัติของการประกอบวิชาชีพ

ความสามารถในการปฏิบัติงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

ความสามารถในการปฏิบัติงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน คือ ความสามารถในการบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นการให้บริการพยาบาลแก่บุคคล กลุ่มคนที่ได้รับบาดเจ็บและ/หรือมีภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉินและวิกฤติ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยการประเมินสภาวะความรุนแรงของการเจ็บป่วย ตัดสินใจให้การพยาบาลเบื้องต้น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ เพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วย ตลอดจนเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงเพื่อแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจคุกคามชีวิตผู้ป่วย

อย่างทันท่วงที โดยให้การรักษายาบาลก่อนถึงโรงพยาบาล (Pre-hospital Care) และในโรงพยาบาลแบบผู้ป่วยนอก ตลอดจนรับไว้สังเกตอาการเฉพาะหน้า ณ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน หรือห้องสังเกตอาการ รวมถึงการส่งต่อเพื่อการรักษายาบาลต่อเนื่อง ทั้งภาวะปกติและภัยพิบัติ โดยยึดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานในโรงพยาบาล ของกองการพยาบาล โดยพยาบาลวิชาชีพงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ (ดนุลดา จามจุรี, 2553)

1. ด้านการบริการรักษายาบาลทั้งภาวะปกติและภัยพิบัติ
2. ด้านการประสานงานการรักษายาบาลและดูแลต่อเนื่อง
3. ด้านการป้องกันสุขภาพและป้องกันความเสี่ยง
4. ด้านการส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ
5. ด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศทางการพยาบาล
6. ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล
7. ด้านการสอนและให้คำปรึกษา
8. ด้านการพัฒนาวิชาการและวิจัย

สรุป ความสามารถในการปฏิบัติงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน คือความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ โดยยึดมาตรฐานการปฏิบัติงานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อบรรลุเป้าหมายตามภารกิจหลักด้านต่าง ๆ ของงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

กรรองได อุณหสุตและเครือข่ายพยาบาลอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย (2550ข) ได้ศึกษาความสามารถเชิงสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน วิเคราะห์จัดทำข้อมูลอย่างเป็นระบบจากโรงพยาบาลทุกระดับทั่วประเทศ จำนวน 19 แห่ง ที่ร่วมกลั่นกรองความคิด ประยุกต์สู่การจัดการและให้ประเด็นสาระ ที่เป็นแก่นจากการปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความร่วมมือในการทำงาน (Cooperation) หมายถึง การให้ความร่วมมือในการทำงาน ช่วยเหลือทีมสุขภาพและผู้อื่นในการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ ทั้งในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การกำหนดแนวทางการตัดสินใจ และการเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุในงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

3. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความกล้าตัดสินใจในสถานการณ์ที่เสี่ยง และนำเสนอแนวคิดใหม่ในการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุในงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

4. ด้านการแก้ปัญหา (Problem Solving) หมายถึง การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา แก้ไขปัญหา และจัดการผลกระทบจากปัญหาในการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและปัญหาที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงการทำงานร่วมกันของสมาชิก เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และภารกิจของการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุในงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

6. ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน (Technical Knowledge) หมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ ได้สำเร็จตามมาตรฐานงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกความสามารถทั้ง 6 ด้าน ดังกล่าวมาศึกษา เนื่องจากเป็น ทักษะที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งจะส่งผลต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ออร์แกนและเบทแมน (Organ & Batman, 1986) กล่าวถึง ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. งาน (Task) ประกอบด้วยวิธีการ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจ (Motivation) เป็นจุดยืนและความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้ คุณภาพในระดับหนึ่งตามลักษณะงานนั้น ๆ
3. ความพยายาม (Effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ
4. ความสามารถ (Ability) เกิดจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์ จากการปฏิบัติงาน ร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น
5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นลักษณะทางกายภาพในองค์กร ได้แก่ เสียง แสง ผู้ร่วมงาน ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน
6. การเรียนรู้ต่อบทบาท (Role Perception) เป็นความรู้สึกรับผิดชอบของบุคคลที่จะรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองต่อการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงาน จะมีความแตกต่างกันตามผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่แสดงออก แมคคอร์มิค และไลเกน (Mc Cormick &

Ligen, 1985) ระบุปัจจัยของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variables) หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้จะมีความแตกต่างกันไป ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความถนัด ลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational Variables) หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้ แยกเป็น 2 ประเภทคือ ตัวแปรทางกายภาพ (Physical Variables) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน และตัวแปรองค์กรและสังคม (Organization and Social Variables) เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร การฝึกอบรมและการบังคับบัญชา

เชอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์เทนด์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Huntand, & Osbon, 1991) ได้จำแนกปัจจัยของความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attribute) หมายถึง ความรู้ความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work Effort) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) หมายถึง ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผล การปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

วันทนา กอวัฒนสกุล (2543) ได้เสนอรูปแบบของทักษะ ความรู้ความสามารถ (Competence Model) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ในงาน (Functional Competencies) ได้แก่ ความรู้ด้านเนื้อหาวิชาการของงานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องปฏิบัติ เช่น ความรู้ทางวิชาการ ถ่ายรูป วาดรูป ความรู้ทางบัญชี ความรู้ทางช่าง ความรู้ทางการแพทย์

2. คุณสมบัตินี้จำเป็นในการทำงาน (Professional Qualities) ได้แก่ คุณสมบัตินี้บุคคลต้องมี เพื่อให้ทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ คุณสมบัตินี้ดังกล่าว รวมถึงพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นด้วย แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลของงาน หากเป็นการทำงานในองค์กร พฤติกรรมนี้ต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กรด้วย

3. คุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน (Success Factors) ได้แก่คุณลักษณะของพนักงานทุกคน ที่องค์กรต้องการให้มี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดไว้แล้ว

สรุป ปัจจัยที่สำคัญของความสามารถในการปฏิบัติงาน คือหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร คุณลักษณะของบุคคล ที่มีแรงจูงใจที่จะพยายามปฏิบัติงานตามความถนัดที่เอื้อต่อความสำเร็จขององค์กร มีการเรียนรู้ต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจ เนื่องจากประสบการณ์สามารถเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสาร (Domahue & Matrin, 1996) ทำให้ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ความมั่นใจ และการปฏิบัติการตัดสินใจ มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามระยะเวลา (Long & Gomberg, 1996) ทำให้บุคคลมีโอกาสรเรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองปัญหาชัดเจน ถูกต้องตามความจำเป็น (จากรวรรณ ปิ่นทอง, 2540) ประสบการณ์ในการทำงานมาก ย่อมทำให้บุคคลมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติได้ดี สามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย (Nigro & Nigro, 1984) สอดคล้องกับแนวคิดของซิลวา (Silva, 1990) ที่ว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ สามารถประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา การศึกษาของแจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์ (2540) พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเบนเนอร์ (Benner, 1984) ที่พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จัดอยู่ในระดับผู้เชี่ยวชาญ เพราะเขาใช้ประสบการณ์และพื้นฐาน จัดการกับสิ่งต่างๆได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน (กฤษฎา เขียวขจี, 2543; กนกวรรณ มาลานิตย, 2542; กรรณิการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย, 2543; นงพงา ปิ่นทองพันธุ์, 2542; ไพยมพร โรจน์จันทร์แสง, 2550; วรดา ช่างแก้ว, 2542; สายบัว วงศ์ไพโรจน์, 2539; Chamer, 1984; Dyer et. al., 1972) ที่พบว่า ประสบการณ์ในการพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

การได้รับการพัฒนาความรู้

การพัฒนาบุคคล เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน (จุฬาลักษณ์ ณีรัตนพันธ์, 2540) การพัฒนาและอบรมบุคคล หมายถึง การทำให้เกิดความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถทั้งในการเรียนรู้ ในทางตรงและทางอ้อม และทักษะของบุคคล (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) การพัฒนาบุคลากรเป็น ขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญคือการ ฝึกอบรม (दनัย เทียนพุด, 2543; รัชณี ศุภจินทรรัตน์, 2546) เมื่อบุคคลทำงานไปแล้วระยะหนึ่ง สภาพแวดล้อม หรือความก้าวหน้าทางวิทยาการเปลี่ยนแปลงไป อาจจะทำให้บุคลากรปรับตัวไม่ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นต้องมีการจัดให้มีการอบรม พัฒนาความรู้ ความสามารถให้ตามทัน เหตุการณ์ (สุนันทา เลานั่นหน, 2542) ทั้งนี้การพัฒนาและอบรมบุคคล ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพียง เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญในงานปัจจุบัน แต่มุ่งหมายให้บุคคลก้าวหน้าและเติบโตในอนาคต ส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงาน ธงชัยสินดิวงษ์(2540) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นางพาง บันทองพันธ์ (2542) และนันทิยา ชุ่มช่วย (2542) ที่ศึกษา พบว่า การได้รับการอบรมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ

ความหมายของการรับรู้คุณค่าวิชาชีพ

การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บางครั้งใช้คำว่าความรู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง ความเคารพในตนเอง ความเชื่อในตนเอง การยอมรับตนเองหรือภาพพจน์ (Muhlenkemp & Sayles, 1986) บาง ท่านอาจใช้คำว่า การรับรู้ค่านิยมวิชาชีพ มีผู้ให้ความหมายของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองไว้ดังนี้ คลอวิน (Corwin, 1968 cited in Kramer, 1968) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพหรือ ค่านิยมวิชาชีพหมายถึง ความเชื่ออย่างแท้จริงที่บุคคลในวิชาชีพยึดถือปฏิบัติ เป็นแนวทางปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อวิชาชีพ

ไมเซนเดอร์ (Meisenhelder, 1985) ให้ความหมายของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองว่า เป็นการประเมินคุณค่าในตนเองของบุคคลที่ได้รับจากการเปรียบเทียบระหว่างตนในอุดมคติและ ตนที่ได้จากปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลอื่น

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith, 1967 cited in Whall, 1987) ให้ความหมายของความรู้สึก มีคุณค่าในตนเองว่า เป็นการพิจารณาตัดสินคุณค่าของตนตามความรู้สึกและเจตคติที่บุคคลมีต่อ ตนเอง

เอ็ดดี้และคณะ (Eddy et al., 1994) สรุปคุณค่าวิชาชีพว่า เป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่ผู้ประกอบวิชาชีพและกลุ่มคนในระดับวิชาชีพยอมรับ และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความเชื่อ และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม สามารถเรียนรู้ และสร้างขึ้นจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นพฤติกรรมพื้นฐาน และเป็นองค์ประกอบของรูปแบบพฤติกรรมจำแนกออกเป็นคุณค่าที่สำคัญ 7 ด้าน คือ

1. ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการดูแลผู้ป่วย และแสดงออกถึงความเอาใจใส่ ประเด็นและแนวโน้มต่าง ๆ ของสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ
2. ด้านความเสมอภาค ได้แก่ การให้การดูแลผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน ตามความเหมาะสมบนพื้นฐานของความต้องการของผู้ป่วยและญาติ
3. ด้านความงาม ได้แก่ การให้การพยาบาลโดยคำนึงถึงความสวยงามของสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ป่วย และผู้รับบริการ ตลอดจนตนเองและเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านความซื่อสัตย์ ได้แก่ การปฏิบัติกรพยาบาลบนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ และเป็นจริง
5. ด้านความเป็นอิสระ ได้แก่ มีความเป็นอิสระในการอธิบายโต้แย้ง หรือตัดสินใจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีลักษณะวิชาชีพได้ด้วยตนเอง ตามขอบเขตของวิชาชีพ และเคารพสิทธิของผู้รับบริการ
6. ด้านศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ได้แก่ ดำรงไว้ซึ่งความไว้วางใจผู้อื่น ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังของบุคคล
7. ด้านความยุติธรรม ได้แก่ รายงานความบกพร่องทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกิดจากการปฏิบัติการดูแลสุขภาพตรงตามความเป็นจริง

อดัม มิลเลอร์และเบ็ค (Adams, Miller, & Beck, 1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นวิชาชีพในการพยาบาล พบว่า คุณลักษณะในความเป็นวิชาชีพการพยาบาลตามรูปแบบของมิลเลอร์ (Miller's Model) ควรมีพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทฤษฎี เป็นการนำทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ จะต้องอาศัยกระบวนการพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญ
2. ด้านการวิจัย ได้แก่ การเป็นเจ้าของงานวิจัย การมีส่วนร่วมในโครงการวิจัย การเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการวิจัย

3. ด้านการยึดมั่น จรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติตามข้อกำหนด ความเชื่อ และคุณค่าของการพยาบาล

4. ด้านการมีอิสระในการปกครองตนเอง หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีลักษณะของวิชาชีพด้วยตนเอง เป็นการปฏิบัติตามขอบเขตวิชาชีพ และโดยสิทธิของการปฏิบัติตามที่กฎหมายให้การรองรับและตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

5. ด้านการมีส่วนร่วมขององค์กรวิชาชีพ พยาบาลทุกคนควรมีส่วนร่วมในการดำรงรักษาและส่งเสริมองค์กรวิชาชีพ โดยยึดถือเป็นเรื่องสำคัญ

6. ด้านการศึกษาต่อเนื่อง และการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง พยาบาลวิชาชีพจะต้องมีการปฏิบัติอย่างผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะความชำนาญ จะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบในการดำรงรักษา ความรู้ ความสามารถของตนเอง โดยการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

7. ด้านการเผยแพร่ผลงานและการสื่อสาร โดยการเผยแพร่ผลงานวิจัย ความรู้ทางทฤษฎี หรือการปฏิบัติต่าง ๆ ที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ เกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการทั่วไป

8. ด้านการให้บริการแก่ชุมชน ด้วยการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน ให้ความรู้หรือช่วยเหลือเกี่ยวกับการตัดสินใจในการดูแลสุขภาพชุมชน

สตีล และฮาร์มอน (Steel & Hamon, 1983) ได้เสนอวิธีการสร้างคุณค่าวิชาชีพ เพื่อช่วยให้พยาบาลยอมรับบทบาทและมีความรับผิดชอบต่อบทบาทได้ดียิ่งขึ้นไว้ ดังนี้

1. การให้บริการผู้อื่น พยาบาลต้องให้การดูแลผู้ป่วยให้คลายทุกข์ทรมาน เติมสิ่งที่ผู้ป่วยพร่อง เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตไว้อย่างเพียงพอ

2. การให้ความเคารพ ในความเป็นบุคคล ของผู้รับบริการ

3. มีความเป็นเอกสิทธิ์ มีอิสรภาพในการปฏิบัติงาน สามารถควบคุมตนเองได้ เพื่อให้ทำภารกิจที่รับผิดชอบด้วยความเต็มใจและพอใจ

4. มีความเป็นอิสระ พยาบาลที่มีความมั่นคงในอิสรภาพ ย่อมแสวงหาความหมายของวิชาชีพได้ง่าย และกำหนดบทบาทอิสระของวิชาชีพได้ชัดเจน

5. มีอำนาจสั่งการ พยาบาลย่อมต้องสร้างอำนาจจากความรู้และคุณธรรม เพื่อการตัดสินใจสั่งการได้อย่างเหมาะสม

6. มีความคิดสร้างสรรค์ ความสำเร็จในวิชาชีพย่อมอาศัยการทำงานด้วยปัญญา การปฏิบัติงานและการพัฒนางานอย่างเต็มความสามารถ

7. มีความรับผิดชอบ พยาบาลที่มีความรับผิดชอบสูง จะต้องมีการปรับบทบาทตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และความต้องการด้านสุขภาพของสังคม เพื่อให้สังคมเห็นความเด่นชัดของวิชาชีพ

นิภา คิดประเสริฐ (2526) ได้เสนอว่าค่านิยมในวิชาชีพ ประกอบด้วย

1. พยาบาลต้องยอมรับในความเป็นวิชาชีพของตนเอง โดยการปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับวิชาชีพการพยาบาลที่สมบูรณ์โดย

1.1 ยึดมั่นในจริยธรรมของวิชาชีพ

1.2 ยอมรับความเป็นอิสระของวิชาชีพ

1.3 ประกอบวิชาชีพโดยใช้ความรู้ของวิชาชีพและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานสูงสุด ในการให้การพยาบาลอันพึงทำได้ในความเป็นจริงของแต่ละสถานการณ์

1.4 ปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้อันเป็นแก่นของวิชาชีพ

1.5 ยอมรับการเข้าสู่วิชาชีพ ควรเป็นการศึกษาวิทยาการเฉพาะด้านในระดับการศึกษาขั้นสูง

2. พยาบาลต้องมีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของวิชาชีพ และมีการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

วิสส์ และแซงค์ (Weis & Schank, 2000) สรุปความหมายของคุณค่าวิชาชีพไว้ว่า เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเชื่อซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นการปฏิบัติวิชาชีพ พยาบาล เป็นแนวคิดที่ถูกกำหนดว่าเป็นความเชื่อที่ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติของวิชาชีพ พยาบาลและใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานพยาบาล จำแนกเป็นคุณค่าสำคัญ 7 ด้านคือ

2.1 ด้านการดูแลผู้ป่วย (Caring) ได้แก่การรักษาสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย คงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของผู้ป่วยปกป้องสิทธิทางกฎหมายและศีลธรรมตลอดจนสิทธิในการเข้าร่วมการวิจัยของผู้ป่วย ให้การดูแลผู้ป่วยโดยปราศจากอคติ มีแนวทางการปฏิบัติที่ยึดหลักความซื่อสัตย์และความเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล รวมทั้งให้การสนับสนุนในการดูแลตนเองของผู้ป่วย

2.2 ด้านกิจกรรม (Activitism) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมวิชาชีพ การวิจัยทางการพยาบาลและหรือนำข้อค้นพบในการวิจัยไปปฏิบัติ ยอมรับนโยบายการดูแลสุขภาพของสมาคมพยาบาล มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรทางสุขภาพ ตลอดจนปฏิบัติกิจกรรมทางสุขภาพที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2.3 ด้านการยึดมั่นในวิชาชีพ (Professionalism) ได้แก่ การปฏิบัติกรพยาบาล และวางแผนกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมและคงไว้ซึ่งมาตรฐานวิชาชีพ มีส่วนร่วมในการตรวจสอบทางวิชาชีพ และมีความริเริ่มในการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการพยาบาล

2.4 ด้านความไว้วางใจ (Trust) ได้แก่การคงไว้ซึ่งสมรรถนะความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล ยอมรับหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตนเอง แสวงหาความร่วมมือและคำปรึกษาในการสนองความต้องการของผู้ป่วย หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ มีการประเมินผลงานตนเองสม่ำเสมอ

2.5 ด้านความเคารพนับถือ (Respect) ได้แก่ การสนับสนุนให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึงการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ และมีความรับผิดชอบในการสนองความต้องการทางสุขภาพในกลุ่มประชากรที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน

2.6 ความซื่อสัตย์ (Integrity) ได้แก่ การปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยโดยไม่ขัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ

2.7 ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ การป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับชุมชน และสังคม เพื่อปกป้องสุขภาพและความปลอดภัยของสาธารณะ

สรุปได้ว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลในวิชาชีพ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานอาชีพ ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ รวม 7 ด้าน ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ได้แก่ ด้านการดูแลผู้ป่วย ด้านกิจกรรม ด้านการยึดมั่นในวิชาชีพ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเคารพนับถือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความปลอดภัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของวิชาชีพกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของสมสมัย สุธีรคันต์ (2534) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีค่านิยมวิชาชีพสูงมีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของวิชาชีพ และมีการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของแซงค์ และวิสส์ (Shank & Weis, 1989) ที่พบว่าค่านิยมวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วย ค่านิยมวิชาชีพสามารถทำนายพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาลได้ นันทนา เมฆประสาท (2535) พัชรีย์ ประเสริฐกิจ (2541) ศึกษาพบว่า ค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติการพยาบาลในการรักษาสติของผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลศูนย์ เช่นเดียวกับ ภัทรภร สีสลวงค์ (2541) พบว่า ค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติการพยาบาลในการรักษาสติของผู้ป่วยของ

พยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร การศึกษาของกันยา โตทำโรง (2541) พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยของการทำการวิจัยอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยและเป็นสมาชิกวารสารการพยาบาลเพียงร้อยละ 54.1 มีการอ่านวารสารทางการพยาบาลเพียง 1-3 เรื่องต่อเดือน นอกจากนี้ กาญจนา พลธนะ (2543) ศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ มณลิษา ฐานะวุฒม์ (2544) ที่ศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปกป้องสิทธิผู้ป่วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญรักษา วิทยาคม (2544) และ ศิริเพ็ญ ชั้นประเสริฐ (2544) ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จะเห็นได้ว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพมีผลทางตรงและทางอ้อมต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมในการปฏิบัติการพยาบาล หรือมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้คุณค่าของพยาบาลวิชาชีพ

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Quotient)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Quotient หรือ Emotion Intelligence) เป็นองค์ประกอบของความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เชื่อกันว่าความสำเร็จในชีวิตมนุษย์เกิดจากความฉลาดทางสติปัญญา เพียง 20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่เหลือเป็นความสามารถด้านอื่น ๆ เช่น ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความคิดสร้างสรรค์ ความมั่นคงทางอารมณ์ การเป็นที่ไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้รวมเรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (สมชาย จักรพันธุ์, 2543) ความฉลาดทางอารมณ์สามารถช่วยให้การกระทำของมนุษย์มีเหตุผลมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง ทำให้แสดงความเป็นมนุษย์และเป็นผู้ใหญ่อย่างสมบูรณ์ (ณัฐพันธุ์ เชาვნันท์, 2544) ดังนั้นบุคคลที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต จึงต้องมีทั้งสติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์

Emotion Quotient ในภาษาไทยมีผู้แปลไว้หลายคำ เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ อัจฉริยภาพทางอารมณ์ สติอารมณ์ เซา์อารมณ์ ปัญญารมณ์ เป็นต้น กรมสุขภาพจิตใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะไวเท่าทันในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของ

ตนเองและของผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการกำกับ ควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงรู้จักจำแนกแยกแยะและใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง

คูเปอร์ และสวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของผลงานข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

บาร์ออน (Baron, 1992 cited in Goleman, 1998) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นชุดความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์ และด้านสังคมของบุคคล ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเขาในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและความกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งหลายได้เป็นอย่างดี

เวสซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นการใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาด โดยมีความตั้งใจทำให้อารมณ์ของตนทำงานหรือทำประโยชน์ให้แก่ตนเอง ใช้อารมณ์ในการนำพฤติกรรมและความคิดของตนในทางที่จะส่งเสริมผลงานของตน

วีระวัฒน์ มั่นนิตามัย (2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตน ให้ตระหนัก มีสติรู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตนเอง เป็นการเรียนรู้ พูดคุยภายในตน (Intraindividual Talk) บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ อุปนิสัยใจคอของตนไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดี ให้แก่ตนเอง ในทางสร้างสรรค์ นำเอาอารมณ์ของตนออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งรูปแบบการสื่อสาร ความเกื้อหนุน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และการที่บุคคลมีความสามารถรักษาความสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

กรมสุขภาพจิต (2544) ได้ให้ความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ฐิติย์ ปานปรีชา (2544) เทอดศักดิ์ เดชคง (2542) มะลิ สกุลถาวร (2543) ลำดวน นาคีรกุล (2542) อัจฉรา สุขารมณ์ (2543) อริยา คูหา (2542) ได้สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการรู้จักเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีทักษะในการเข้าสังคมและมีความสุขในการดำเนินชีวิต

อดัมสปีลปี ศรีแสงนาม (2543) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นเชาว์
อารมณ์ เชาว์คุณธรรม เชาว์อารมณ์กับความสำเร็จในชีวิตและครอบครัว

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2544) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถ
ของบุคคลในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นและอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง
ได้อย่างมีเหตุผลและตอบสนองอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างมีเหตุผล

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง และ
ผู้อื่น แสดงการตอบสนองทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มองโลกในแง่ดี มีทักษะในการเข้าสังคม
ปรับตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล สามารถเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้
อย่างดี มีความสุขและประสบความสำเร็จในชีวิต

ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อบุคคลในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง
ในการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จในการเรียน การปฏิบัติงาน และการ
ดำเนินชีวิตได้ ซึ่งมีผู้กล่าวถึง ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถทำนาย
ความสำเร็จทางการเรียน การปฏิบัติงาน และความสำเร็จในชีวิตได้ โดยอยู่เบื้องหลังของความสุข
ความสามารถ ในการปรับตัว และความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ การขาดความฉลาดทาง
อารมณ์จะเป็นการทำลายความก้าวหน้าของความสำเร็จทั้งของบุคคลและองค์การ

วีระวัฒน์ มั่นนิตามัย (2542) กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่าถือเป็น
การเรียนรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนให้ตระหนัก มีสติรู้ทันสาเหตุความแปรผันด้านอารมณ์
บริหารจัดการอารมณ์ได้ในทางที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจ สร้างสรรค์ความร่วมมือ
ตอบสนองเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไป
อย่างราบรื่น ส่งเสริมให้มีการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ เพิ่มพูน
ความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี

สรุป ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ คือทำให้บุคคลสามารถบริหารจัดการ
อารมณ์ของตนเองในการตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล และเหมาะสมกับสถานการณ์
ประสบความสำเร็จในการเรียน การปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

วีระวัฒน์ มั่นนิตามัย (2542) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

1. พัฒนาด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสมตามวัย สามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

2. การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสาร การแสดงความรู้สึกและแสดงอารมณ์ของตนเองได้ถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รับฟังปัญหาของผู้อื่น ไม่แตกแยกจากเพื่อนมนุษย์ ธรรมชาติและชีวิตตนเอง

3. การปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง เป็นผู้ที่ จะให้การยอมรับผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างผลผลิตที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย ลดการลังงาน ขาดงาน หรือยุ่งาน ที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น

4. การให้บริการ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถเข้าใจผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ สร้างความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ

5. การบริหารจัดการ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้มีอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คน ครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่น ให้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องการได้สำเร็จ งานมีประสิทธิภาพ ผู้ร่วมงานมีความสุข เกิดความรักในงาน รักองค์กร และมีความจงรักภักดี

6. การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาให้เข้าใจในตนเอง (Insight) รู้จักและเข้าใจตนเองตามความเป็นจริง แล้วจึงรู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ เข้าใจชีวิตทุกด้าน ทำให้เกิดความสุขตามมา

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542) กล่าวถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านตนเอง ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่เรียนหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนที่ดี รักการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีความสุข และสมควรตามอัตภาพ เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายชีวิต รู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนต้องการอะไร เปรียบเทียบศักยภาพของตนเอง และสามารถเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพอ่อนน้อม เน้นการร่วมมือในการทำงาน สามารถแก้ไขความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

2. ด้านครอบครัว ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความเห็นใจหรือเข้าใจผู้อื่น แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข

3. ด้านสังคมแวดล้อม ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทำให้การเอาเปรียบเห็นแก่ตัวในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดอง คิดถึงเข้าใจเรา ทำให้สังคมน่าอยู่และมีความสุข

วิลาลักษณ์ ชวัลลี (2542) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการทำงานว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะทำงานเป็นทีม ได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจ และมีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันกันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีความสุขด้วย

สรุป ความฉลาดทางอารมณ์ มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลในทุก ๆ ด้าน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีการพัฒนาทางอารมณ์และบุคลิกภาพ มีความสามารถในการสื่อสารไม่แปลกแยกจากตนเอง และสิ่งแวดล้อม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน เข้าใจผู้อื่น มีอจรรย์ภาพของความเป็นผู้นำ รู้จักและเข้าใจตนเองตรงตามความเป็นจริง เข้าใจและมีความสุขในการดำเนินชีวิต

องค์ประกอบของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

สโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) กล่าวว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ มีประเด็นหลัก ๆ 5 ประเด็น มีรายละเอียดดังนี้

1. ความตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness) เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ของตนตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้
2. ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotion) ได้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการคลายเครียด สลด ความวิตกกังวลอย่างรุนแรงได้อย่างรวดเร็ว ไม่ฉุนเฉียวง่าย สามารถทำให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำหายไปได้อย่างรวดเร็ว
3. เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Recognizing Emotion in Other) เป็นการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่น และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

4. มีแรงจูงใจในตนเอง (Motivation on Self) เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมแรงต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจให้กำลังใจตนเองได้

5. มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship) เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้

สโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) เห็นว่า การให้ความหมายขององค์ประกอบเดิมไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน โดยเฉพาะละเอียดบทบาทที่มีการคิดที่มีต่อความรู้สึกของบุคคล จึงได้นำเสนอรูปแบบที่ปรับปรุงใหม่ โดยเป็นด้านปัญญาของความฉลาดทางอารมณ์ และพยายามอธิบายความฉลาดทางอารมณ์ ในนัยของศักยภาพ เพื่อความเติบโตด้านอารมณ์ และสติปัญญา โดยยับยั้งบทบาทของอารมณ์ที่มีบทบาทเข้ามาจัดลำดับชั้นความคิดของมนุษย์ให้มุ่งสู่ข้อมูลที่เราใส่ใจ และเสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีองค์ประกอบ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) และการแสดงออกของอารมณ์ (Expression) ประกอบด้วย

1.1 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของอารมณ์ตนเองได้

1.2 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่น และภาวะอารมณ์ในการออกแบบงานด้านศิลปะ ไปจนถึงภาษา เสียง ลักษณะท่าทางและพฤติกรรมได้

1.3 ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ แสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึก อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ

1.4 ความสามารถในการแยกแยะความรู้สึกต่าง ๆ ได้ว่า ถูกต้องหรือไม่ จริงหรือไม่

2. การเฝ้าติดตามความคิดของอารมณ์ ประกอบด้วย

2.1 อารมณ์เกิดก่อนความคิด ความสนใจจะเป็นแนวทางในการติดตามข้อมูลที่สำคัญ

2.2 อารมณ์เป็นสิ่งที่ชีวิตชีวา เพียงพอและเหมาะสม พร้อมทั้งจะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี

2.3 อารมณ์จะแปรเปลี่ยนการรับรู้ของบุคคลทำให้เกิดความคิด และจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นแง่ลบ จากการคิดแง่เดียวกัน เป็นคิดได้หลากหลาย

2.4 ภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น เช่น เมื่อรู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้างรับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์

3. การเข้าใจและการวิเคราะห์อารมณ์ การใช้ความรู้ทางอารมณ์ ประกอบด้วย

3.1 ระบุความรู้สึก อารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่าง ๆ ได้
เช่น ความชอบพอกับอารมณ์ความรัก ความสมหวังกับการดีใจ

3.2 ตีความหมายของอารมณ์ ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ของเราได้
เช่น การพลัดพราก การสูญเสียทำให้เศร้า

3.3 เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ซับซ้อน ได้เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลา
ไล่เลี่ยกัน เช่น ทั้งรัก ทั้งเกลียด หรือการร่วมกันของความกลัวและความประหลาดใจ

3.4 เข้าใจความผันแปรของอารมณ์ต่าง ๆ เช่น การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมา
เป็นความพึงพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความผิดหวังอย่างรุนแรง

4. การปรับปรุงการตอบสนองของอารมณ์ ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้าน
สติปัญญาและด้านอารมณ์ ประกอบด้วย

4.1 เปิดใจรับความรู้สึกทางบวกและลบ นำพอใจและไม่พอใจได้

4.2 สามารถเข้าถึงและปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ได้ โดยพิจารณาจากข้อมูล
ที่ได้รับและความเป็นประโยชน์

4.3 คิดอย่างพินิจ พิจารณา ถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตน และของผู้อื่นได้
เล็งเห็นว่าความรู้สึกเหล่านั้นชัดเจนคงอยู่มีเหตุผลและส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร

4.4 บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่นได้ ยึดทางสายกลาง ลด
ความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ แสดงออกอารมณ์ทางบวกโดยปราศจากการกดดัน หรือข้อมูล
ที่ถ่ายทอดเกินจริง

กรมสุขภาพจิต (2543ก) แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง
รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถ ดังต่อไปนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักให้ รู้จักรับ

1.3.2 รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ประกอบด้วย ความสามารถต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเอง

2.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปถึงจุดหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง ได้แก่ เห็นคุณค่าตนเองและเชื่อมั่นในตนเอง

3.2 พอใจในชีวิต ได้แก่ รู้จักมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันและพอใจในสิ่งที่มีอยู่

3.3 มีความสุขสงบทางใจ ได้แก่ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสุขสงบทางจิตใจ

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2543ก) ได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-25 ปี) และ (อายุ 26-60 ปี) จำนวน 52 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ

(ตอบไม่จริง, ตอบจริงบางครั้ง, ตอบค่อนข้างจริง และตอบจริงมาก) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่งและด้านสุข โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านดี

ควบคุมอารมณ์	ข้อ 1-6
เห็นใจผู้อื่น	ข้อ 7-12
รับผิดชอบ	ข้อ 13-18

ด้านเก่ง

มีแรงจูงใจ	ข้อ 19-24
ตัดสินใจและแก้ปัญหา	ข้อ 25-30
สัมพันธภาพกับผู้อื่น	ข้อ 31-36

ด้านสุข

ภูมิใจตนเอง	ข้อ 37-40
พึงพอใจในชีวิต	ข้อ 41-46
สุขสงบทางใจ	ข้อ 47-52

ถ้าได้คะแนนรวมน้อยกว่า 103 คะแนน หรือสูงกว่า 187 คะแนน แสดงว่าผู้ประเมิน กำลังตอบในลักษณะที่ต่ำกว่า และสูงกว่าความเป็นจริง

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ มีทั้งแบบประเมินของต่างประเทศและในประเทศ ในการเลือกใช้แบบประเมิน เป็นสิ่งที่จะต้องระวังโดยเฉพาะการตีค่า ออกมาเป็นคะแนนตามเกณฑ์ที่ ผู้สร้างแบบประเมินกำหนด เพราะค่านิยม ประเพณี วัฒนธรรมของแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น ในการเลือกใช้แบบประเมิน ควรศึกษาประเพณีและวัฒนธรรมก่อน เพื่อความสอดคล้อง และเหมาะสมในการใช้แบบประเมิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า มีความสำคัญและมีผล ต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าความมีสติและมีความชำนาญด้านต่างๆ ถึง 2 เท่า ความสำเร็จมา จาก Intelligent Quotient 20% อีก 80% มีผลมาจาก Emotional Quotient เช่นเดียวกับ สายสุนีย์ ศุกรเตมีย์ (2543) และปาริชาติ รัตนราช (2544) ที่พบว่า ผู้ประสบความสำเร็จ จะมีความฉลาด ทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง การศึกษาของ สุธฤติ สืบสายพรหม (2544) พบว่าพยาบาลวิชาชีพมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ นิตยา วิโรจนะ (2545) ที่ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลดำเนินสะดวก พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ซึ่งความพึงพอใจในงานจะทำให้มีความรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การศึกษาของ กฤษณา ไทยกกล้า (2545) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรัณยา หงษ์ไทย (2546) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย ธาริษฐา สมัย (2546) ศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สูง มีพฤติกรรมความร่วมมือของพยาบาลประจำการสูง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาดยา เต้าป้อม (2547) ไพยมพร ไรจน์จันทร์แสง (2550) มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) วาสิฏฐี ภูมิพงษ์ (2546) และสมใจ ตั้งจันทร์แสงศรี (2545) ที่ศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ แลม (Lam, 1998) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น คือยังมีความฉลาดทางอารมณ์สูง คะแนนในการปฏิบัติงานก็จะสูงตามเป็นลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ สติวาร์ท (Stewart, 1997) พบว่า ความสามารถทางการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ ฮอลบรูค (Holbrook, 1997) พบว่า ความสามารถหรือทักษะในการเขียนของนักประพันธ์ ผลงานและคะแนนในการเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ ของแกรี่ (Geery, 1997) พบว่าผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์สามารถหาทางออกหรือแก้ปัญหาได้ดี มีความเข้าใจสนองตอบอารมณ์ของผู้อื่นได้ดีและมีอิทธิพล สามารถโน้มน้าวบุคคลอื่นได้ เมนฮาร์ท (Menhert, 1998) พบว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเอาใจใส่อารมณ์ของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง การระงับอารมณ์และการจัดการกับสิ่งที่ฝังใจหรือประทับใจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน ของสไตน์ (Stein, 1998) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานถึง 27% และความฉลาดทางอารมณ์ ยังมีส่วนผลักดันให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของเกรฟส์ (Graves, 1999) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และยังสามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและจากการศึกษาของ มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี เคารพสิทธิผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความขัดแย้งและความผิดพลาดในการทำงาน

สรุป

งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน คือการจัดหน่วยบริการให้พร้อมสำหรับการให้บริการผู้ป่วย อุบัติเหตุและฉุกเฉินทั้งยามปกติและภาวะภัยพิบัติ โดยพยาบาลวิชาชีพงานบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินด้านต่าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้น ประกอบกับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนทักษะความสามารถ เพื่อให้ทันความก้าวหน้าทางวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไป และยึดการรับรู้คุณค่าวิชาชีพ เป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่ผู้ประกอบวิชาชีพยอมรับและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความเชื่อและทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม ซึ่งนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษา พบว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ตนเองและผู้อื่น แสดงการตอบสนองทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ทำให้บุคคลสามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนในการตอบสนองอย่างมีเหตุผลและเหมาะสมต่อสถานการณ์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังเช่นผลการวิจัยหลายงานที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน