

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาที่ทำการศึกษาดังนี้

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 2.1 ความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 การบริหารงานบุคคลทางการพยาบาล
 - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ความหมาย

ปัจจุบันองค์การต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการแข่งขันที่มากขึ้นทั้งภายในประเทศและการแข่งขันในระดับสากล ความสามารถจึงเป็นสินทรัพย์สำคัญที่องค์กรแต่ละแห่งจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การพยาบาลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ความสามารถ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Ability หรือ Competence ซึ่งความสามารถในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539, หน้า 785, 814) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การจดทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกับความสามารถในภาษาไทยหลายคำ ได้แก่ สมรรถนะ สมรรถภาพ โดยได้มีผู้ให้ความหมายของความสามารถและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลดังนี้

อนันต์ อนันตกุล (2540) กล่าวว่า ความสามารถคือพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาต่อการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

จิระจิตต์ บุญนาค (2543) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะและพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีผลงานดีเด่นแสดงออกมา

วันทนา กอวัฒนสกุล (2543, หน้า 20) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่จำเป็นในการทำอะไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในอาชีพหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง

วันเพ็ญ แก้วปาน (2544, หน้า 31) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ใช้กำลังกายกำลังสมอง ซึ่งเป็นความคิดในการปฏิบัติงานเช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา

ไคส์เซอร์ และรูดอล์ฟ (Kaiser & Rudolph, 1996, p. 160) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี ไปสู่การปฏิบัติ

เมอร์โตจา และเรโน – คิลปี (Meretoja & Leino – Kilpi, 2001, p. 346) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง การแสดงออกของทักษะ ความสามารถ และความถนัดตามธรรมชาติ

กล่าวโดยสรุป ความสามารถ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความชำนาญในการใช้ความรู้ ทักษะ สติปัญญาปฏิบัติงานหรือกระทำกิจกรรมใด ๆ ได้อย่างดี ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลได้เรียนรู้ ได้รับประสบการณ์ หรืออบรมพัฒนาตนเอง และแสดงออกมาอย่างเหมาะสมใน การที่จะกระทำหรือแก้ปัญหาในการทำงานของตนตามบทบาทที่เป็นอยู่ เช่นเดียวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ก็เป็นผลมาจากพยาบาลได้เรียนรู้ ได้รับประสบการณ์และได้รับการ อบรมพัฒนา ได้มีผู้ให้ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลดังนี้

ดีโบราส (Deborah, 2000, pp. 325-356) กล่าวว่า การปฏิบัติทางการพยาบาล หมายถึง การปฏิบัติ การกระทำโดยพยาบาลในสถานที่ทำงาน ชุมชน ตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ พฤติกรรม ปฏิบัติจำเป็นต้องกระทำภายใต้กรอบของกฎหมาย หรือพระราชบัญญัติของการประกอบวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใช้ศักยภาพและเป็นไปด้วยความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536, หน้า 65) กล่าวว่า การปฏิบัติกรพยาบาล หมายถึง การ บริการทางวิชาชีพ ซึ่งวางอยู่บนรากฐานของวิทยาศาสตร์ โดยสร้างสมเป็นความสามารถทางทักษะ และสติปัญญาของพยาบาลแต่ละคน โดยการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั้งที่เจ็บป่วยและที่ปกติซึ่ง ต้องการคำแนะนำหรือต้องการการดูแลด้านสุขภาพอนามัย เพื่อให้พัฒนาและดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

แม็กไกร์, สแตนโฮป, และเวสเซนเบค (McGuire, Stanhope, & Weisenbeck, 1998, p. 25) กล่าวว่า ความสามารถทางการพยาบาล หมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะให้มีความ สัมพันธ์กับความเอื้ออาทร การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติทางด้าน การพยาบาลภายใต้ขอบเขตของสถานบริการสุขภาพ สวัสดิการและความปลอดภัย

สรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล หมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติกิจกรรมทางการพยาบาล โดยผสมผสานหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาล แก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน ให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้อง ถูกต้องเหมาะสมตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่กำหนดขึ้น โดยมีคุณลักษณะของความสามารถดังต่อไปนี้

คุณลักษณะของความสามารถ

จากการศึกษาของ ดุจดาว ดวงเด่น (2540, หน้า 11) พบว่า ความสามารถเป็นคุณลักษณะ ของบุคคล (Underlying Characteristics) บ่งบอกถึงแนวทางพฤติกรรมการคิดหรือความเห็นใน สถานการณ์หนึ่ง ๆ และมีความคงอยู่ของเหตุผลนั้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยคุณลักษณะของ ความสามารถประกอบด้วย 5 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลขอบเขตเฉพาะด้านบุคคล เช่น ความรู้ของศัลยแพทย์ เกี่ยวกับเส้นประสาทและกล้ามเนื้อในร่างกายมนุษย์
2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิดและจิตใจ ของบุคคล ในระดับที่สามารถวิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุและผลหรือวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้
3. แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการและเป็นแรงขับส่งผลให้คนกระทำหรือ มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จคือเป้าหมายที่ทำให้บุคคลเกิด ความรับผิดชอบ เพื่อความสำเร็จและความต้องการข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำ
4. ลักษณะส่วนตัว (Traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่ตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ ที่เผชิญ เช่น เป็นคนมีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นคนกระฉับกระเฉงปรับตัวได้ง่าย
5. ความคิดของตน (Self Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า และความคิดฝันของบุคคลที่ทำให้ เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

หากเปรียบเทียบองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนของความสามารถอาจเปรียบได้กับ ภูเขาน้ำแข็ง โดยในสองส่วนแรก คือ ความรู้และทักษะ เป็นส่วนประกอบที่ลอยอยู่บนผิวน้ำแข็งเห็นได้ชัดเจน แต่องค์ประกอบ 3 ส่วนหลัง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ลักษณะส่วนตัวและแรงจูงใจเป็นส่วนที่ อยู่ใต้ผิวน้ำเห็นได้ไม่ชัดเจน แต่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนมีผลงานดีเด่นแตกต่างจากผู้ที่มผลงาน ระดับปานกลาง

นอกจากนี้ ออร์แกน และเบทแมน (Organ & Batemane, 1986, p. 267) กล่าวถึง องค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. งาน (Task) ประกอบด้วยวิธีการ วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจ (Motivation) เปรียบเสมือนจุดยืน และความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับหนึ่ง ตามลักษณะงานนั้น ๆ

3. ความพยายาม (Effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ

4. ความสามารถ (Ability) เกิดขึ้นจากการฝึกหัด หรือประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ร่วมกับความสามารถส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น

5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นลักษณะทางกายภาพในองค์กร ได้แก่ แสง เสียง ผู้ร่วมงาน ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน

6. การเรียนรู้ต่อบทบาท (Role Perception) เป็นความรู้สึกรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองต่อการปฏิบัติงาน

แมค คอรัมิก และลิเจน (Mc Cormick & Ligen, 1985, p. 308) ได้กำหนดแนวคิดในการจัดหมวดหมู่ ขององค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านบุคคล และตัวแปรด้านสถานการณ์ ดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables) หมายถึงลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้จะมีมีความความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความถนัด ลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ และแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ (Situational Variables) หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อม นอกตัวบุคคลที่มีผลต่อการแสดงความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพ (Physical Variables) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

2.2 ตัวแปรองค์การและสังคม (Organization and Social Variables) เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจ และสภาพแวดล้อมในสังคม

เชอร์มาฮอร์น, ฮันท์เทนด, และออสบอร์น (Schermerhorn, Huntand, & Osbon, 1991, p. 48) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) หมายถึง ความรู้และทักษะ ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work Effort) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจของ บุคคลต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ต่อความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) หมายถึง ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผล การปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

รูปแบบของทักษะความรู้และความสามารถ (Competence Model) โดยทั่วไปจะมี รูปแบบที่ประกอบด้วย 2 หรือ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ (วันทนา กอวัฒนสกุล, 2543, หน้า 20)

1. ความรู้ในงาน (Functional Competencies) ได้แก่ ความรู้ด้านเนื้อหาวิชาการของงาน หรือกิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องปฏิบัติ เช่น ความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวกับการถ่ายภาพ หรือความรู้ทางบัญชี ความรู้ทางช่าง ความรู้ทางการพยาบาล

2. คุณสมบัติที่จำเป็นในการทำงาน (Professional Qualities) ได้แก่ คุณสมบัติที่บุคคล ต้องมี เพื่อให้ทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ สมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ คุณสมบัตินี้รวมถึง พฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นด้วย แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีผลต่อความสมฤทธิ์ผลของงาน หากเป็น การทำงานในองค์กร พฤติกรรมนี้ต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กรด้วย

3. คุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน (Success Factors) ได้แก่ คุณลักษณะของ พนักงานทุกคนที่องค์กรต้องการให้มี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ แล้ว

รูปแบบของทักษะ ความรู้ และความสามารถนี้ จะแตกต่างกันไปตามลักษณะและการ บริหารงานของแต่ละองค์กร รายละเอียดของเนื้อหาในแต่ละส่วนก็จะแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ฮอร์ฟฟิชเตอร์ และแพลเทนส์ (Hofrichter & Platten, 1996 อ้างถึงใน จีระจิตต์ บุญนาค, 2543, หน้า 43) ได้เสนอแนวทางการกำหนดรูปแบบความสามารถ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ความสามารถหลักขององค์กร ศึกษาวิเคราะห์ความสามารถที่สร้างคุณค่า เพิ่มในสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร

เนื่องจากธุรกิจบางแห่งมีข้อได้เปรียบในเรื่องของความเร็วในการตอบสนองของตลาดที่เกิดขึ้นใหม่ บางธุรกิจมีจุดแข็งในเรื่อง การมีสายสัมพันธ์กับลูกค้า หรือเทคนิคการผลิต สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างของความสามารถหลักขององค์กรที่สร้างความแตกต่างไปจากคู่แข่ง

2. วิเคราะห์ความสามารถที่จำเป็นในแต่ละงาน วิเคราะห์ว่าแต่ละงานผู้ปฏิบัติมีผลงานดีเด่นแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยปานกลาง ในการวิเคราะห์ความสามารถที่จำเป็นในแต่ละงาน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

2.1 ขั้นตอนที่แรก กำหนดลักษณะของผลงานดีเด่นในแต่ละงาน หรือในแต่ละกลุ่มงาน หลักการสำคัญคือ ผลงานนั้นช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

2.2 ขั้นตอนที่สอง ศึกษา วิเคราะห์ว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับการยกย่องว่ามีผลงานดีเด่นเป็นที่ยอมรับนั้น มีแนวทางการทำงาน พฤติกรรมการทำงานอย่างไร จึงมีผลงานที่ดีเด่นสูงกว่ามาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

2.3 ขั้นตอนที่สาม วิเคราะห์คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม (Behavior Characteristics) ของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้ได้ผลงานที่ดีสูงกว่ามาตรฐานคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนี้นำมาสร้างรูปแบบความสามารถที่นำมาทำนายผลการปฏิบัติงานได้

3. ทดสอบตัวรูปแบบความสามารถ ก่อนที่จะนำตัวรูปแบบความสามารถมาใช้ ควรมีการทดสอบความเที่ยงตรงว่าใช้ในการทำนายผลการดำเนินงานได้จริง โดยรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ สมาคมวิชาชีพและลูกค้า

ในแต่องค์กรจะต้องมีรูปแบบของทักษะความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วยความรู้ในงาน คุณสมบัติและคุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพได้ผลผลิตตามท้องที่การต้องการ ซึ่งรูปแบบความรู้ความสามารถดังกล่าวจะแตกต่างกันตามลักษณะและการบริหารงานขององค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็น คุณลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งรวมถึงความรู้ ทักษะประสบการณ์ แรงจูงใจ ความพยายาม ความสนใจ บุคลิกภาพ และความถนัด หรือสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร การฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ความสามารถในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป การที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความสามารถในระดับมากน้อยเพียงใด จำเป็นต้องมีการประเมินความสามารถ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคคล

การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

การประเมิน เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณค่าของสิ่งที่น่าสนใจ ด้วยการสรุปอ้างอิงจากสิ่งที่สังเกตได้โดยตรง จากที่เป็นตัวบ่งชี้คุณค่านั้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ตัดสินคุณค่านั้น วิธีการกำหนดคุณค่าของสิ่งที่มีประเมินขึ้นอยู่กับความเชื่อและประสบการณ์ของนักประเมินว่ายึดถือมาตรการลักษณะใด ในการเข้าถึงคุณค่าและตัดสินคุณค่านั้น อาจยึดถือแนวอัตนิยมซึ่งเน้นการประเมินโดยวิธีเชิงธรรมชาติ หรือยึดถือแนวปรนัยนิยมซึ่งเน้นการประเมินโดยวิธีการเชิงระบบ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2537) และเป็นกระบวนการอย่างมีระบบที่นำมาใช้ต่อเนื่องจากการวัด เพื่อตีค่าและตัดสินคุณค่าจากสิ่งที่เราวัด โดยมีเกณฑ์หรือวัตถุประสงค์ หรือมาตรฐานเป็นตัวเปรียบเทียบ (เยาเวดี วิบูลย์ศรี, 2539)

ดังนั้นการประเมินความสามารถ จึงเป็นกระบวนการตัดสิน ดีค่า หาคุณค่าจากความรู้ความสามารถ ทักษะและบุคลิกลักษณะของบุคคล ที่แสดงออกทางพฤติกรรมและการปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

การประเมินความสามารถของพยาบาลวิชาชีพนั้น ผู้ประเมินอาจจะเป็นตัวพยาบาลเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาซึ่งวิธีการประเมินนั้น สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ วิธีการประเมินที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่การสังเกตขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบงาน และการพิจารณาโดยใช้เครื่องมือวัด สรุปได้ดังนี้ คือ (อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์, 2539)

1. การสังเกตขณะปฏิบัติงาน (Performance Observation) เป็นการตรวจและสังเกตขณะปฏิบัติงานอยู่ มีการบันทึกอย่างมีระบบอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ ทำให้ทราบสถานการณ์ ที่บุคลากรใช้แก้ปัญหาและตัดสินใจ ข้อดี ผู้บังคับบัญชาสามารถทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากการบันทึก ทำให้การประเมินมีความถูกต้องเหมาะสม ข้อเสีย ผู้บังคับบัญชามักไม่ได้ทำการบันทึกไว้ทำให้จำเหตุการณ์ไม่ได้เมื่อถึงเวลาประเมิน
2. การตรวจสอบงาน (Job Evaluation) เป็นการเปรียบเทียบผลงานที่ปรากฏทั้งปริมาณ และคุณภาพกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ วิธีนี้เน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าตัวบุคคล โดยจะบันทึกผลการปฏิบัติงานว่า ดีเยี่ยม ดีมาก ดี หรือพอใช้ เป็นต้น ข้อดี ใช้กับการบริหารสมัยใหม่ เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยพิจารณาผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ และยังใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการฝึกอบรม พัฒนาหรือพิจารณาผลตอบแทนได้ ข้อเสียผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี เพราะเป็นเรื่องไม่ง่ายที่จะนำไปปฏิบัติ

3. การพิจารณาตามเครื่องมือวัด (Graphic Scales or Rating Scale) โดยมีแบบฟอร์มการประเมิน แสดงรายการและระดับคะแนนไว้ตามความสำคัญของงานจากมากไปหาน้อยเป็นวิธีที่

นิยมกันมากที่สุด ข้อดี ทำให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงส่งเสริมการทำงานต่อไป ข้อเสีย ถ้าผู้ประเมินไม่เข้าใจความหมายของตัวเลขที่กำหนดไว้ ทำให้ผลการประเมินที่ได้เบี่ยงเบนไป เชื่อถือได้ยาก

การประเมินความสามารถ ผู้ประเมินอาจใช้รูปแบบหลายรูปแบบได้ ขึ้นกับการพิจารณาว่าเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและสิ่งที่ต้องการจากการประเมิน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยประเมินความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ โดยให้พยาบาลวิชาชีพประเมินตนเองตามแบบฟอร์มการประเมิน ซึ่งแสดงรายการและระดับคะแนนในแต่ละหัวข้อจากมากไปหาน้อย เนื่องจากเป็นวิธีการที่ผู้ทำการประเมินสามารถประเมินได้ง่ายและสะดวก ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นว่าความสามารถของตนเองอยู่ในระดับใด ตามมาตราส่วนประมาณค่าของแต่ละข้อซึ่งจะมีมากน้อยแตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำเป็นต้องพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ อันจะทำให้มองเห็นขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยเฉพาะในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ประกอบกับผู้รับบริการมีความต้องการการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องขยายบทบาทของตนเองออกไป ดังนั้น การวางขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ตลอดจนระบบบริการสุขภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การแสดงบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ และพัฒนาศักยภาพของตนเอง อันก่อให้เกิดประโยชน์ในระบบบริการสุขภาพ และสนองความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพ โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในชุมชน แม้ชื่อจะบอกถึงระดับการดูแลในระดับเบื้องต้น แต่ลักษณะงานต้องการการตัดสินใจที่ถูกต้อง อาศัยหลักการทางทฤษฎี และยังต้องการความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและทักษะในการประสานประโยชน์สำหรับชุมชน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ความพร้อมทางวิชาการ และทักษะของทีมผู้ปฏิบัติ จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความไว้วางใจ สรรพภาพ และส่งผลต่อภาพลักษณ์วิชาชีพ (สุลี ทองวิเชียร, 2545, หน้า 50) พยาบาลที่ปฏิบัติงานในชุมชนจึงเป็นส่วนสำคัญของคำตอบแห่งความสำเร็จในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้น ทักษะความรู้ ทักษะสำหรับการปฏิบัติงานพยาบาลในชุมชน ที่จะทำให้พยาบาลมีความสามารถทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อสอดคล้องกับระบบบริการปฏิรูปสุขภาพของประเทศไทย แบ่งเป็น 2 ด้านดังนี้ (ฉวีรัฐญา พัฒนะวาณิชนันท์, 2544, หน้า 63-68)

1. ด้านระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การบริหารจัดการ การบริการ และวิชาการ

1.1 การบริหารจัดการ พยาบาลต้องสามารถบริหารจัดการทั้งในและนอก

โรงพยาบาล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของชุมชนให้มีประสิทธิภาพ พยาบาลควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการบริหาร ดังนี้

1.1.1 สามารถร่วมกำหนดทิศทางการบริหารการพยาบาลในชุมชน โดยกำหนดปรัชญา นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของการจัดบริการในชุมชน ที่ครอบคลุมลักษณะของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอายุในแต่ละพื้นที่ ตลอดจนแนวคิดของการจัดบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการและคุณภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาระบบสุขภาพแห่งชาติ

1.1.2 สามารถวางแผนบริหารจัดการ จัดทำแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินการและพัฒนาทรัพยากร การนำแหล่งประโยชน์ต่าง ๆ ทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน โดยให้ผู้นำในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อปรด้วยความรัก ความเมตตา ความยุติธรรมและความเคารพซึ่งกันและกัน

1.1.3 สามารถบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการบริหารจัดการพัฒนาในชุมชน สิ่งแวดล้อมประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ชีวภาพ และทางสังคม การสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้ยึดนโยบายการปฏิบัติตามลำดับความสำคัญดังนี้คือ 1) สะอาดเป็นอันดับแรกเนื่องจากประหยัดการลงทุนต่ำ ทำได้ทันที 2) เป็นระเบียบคั่นหาง่าย 3) ประโยชน์ใช้สอยเพื่อคำนึงถึงความคุ้มค่า 4) ปลอดภัย 5) สวยงาม ซึ่งส่วนมากมีราคาแพงต้องพิจารณาตามความจำเป็น 6) อนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การสร้างสิ่งแวดล้อมทางสังคม ต้องสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี สร้างขวัญกำลังใจ สร้างความรักความสามัคคี ให้รู้จักเสียสละอนุรักษ์วัฒนธรรม ซึ่งรวมความก็คือ การทำให้เป็นสถานที่ทำงานให้น่าอยู่

1.2 ด้านบริการพยาบาล พยาบาลต้องสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี และทำให้ผู้อื่นอยากทำงานด้วย หรือสุขใจที่จะใช้บริการ ดังนั้นพยาบาลผู้ปฏิบัติงานในชุมชนจะต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 มีความสามารถเป็นผู้นำ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งทางสังคมและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ จึงจะทำให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม

1.2.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทางพยาบาลและศาสตร์อื่น ๆ เพื่อริเริ่มหรือปรับปรุงระบบบริการด้านการพยาบาลในชุมชน

1.2.3 มีทักษะในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพกับการสร้างสัมพันธภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานงานร่วมมือกับทีมงาน ประชาชน และชุมชนได้

1.2.4 มีความสามารถในการประเมินปัญหา วินิจฉัย และตัดสินใจดำเนินการ
ปฏิบัติการบนพื้นฐานข้อมูลที่ต้อง

1.2.5 มีทักษะการทำงานเป็นทีม

1.2.6 มีความสามารถในการแก้ปัญหาในภาวะฉุกเฉิน

1.2.7 สามารถให้บริการดูแลสุขภาพครอบคลุม 4 มิติ และแบบองค์รวม โดยเฉพาะ
การเยี่ยมบ้านที่ดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม

1.2.8 สามารถให้บริการปรึกษาประชาชนให้มีความรู้และสามารถดูแลสุขภาพ
ของตนเองได้

1.2.9 สามารถตรวจรักษาพยาบาลเบื้องต้นและให้การพยาบาลภาวะวิกฤติ ณ
จุดเกิดเหตุ พร้อมทั้งสามารถส่งต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.10 สามารถนิเทศ ติดตาม ควบคุมกำกับ ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพ
การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

1.2.11 มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ

1.2.12 มีทักษะปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือที่จำเป็น

1.2.13 มีทักษะการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในชุมชน

1.2.14 สามารถจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

1.2.15 สามารถในการจัดระบบการเงิน การใช้จ่าย การวิเคราะห์ความคุ้มค่า คำนวณ

1.2.16 มีทักษะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ IT

1.2.17 มีทักษะในการตลาดทางสังคม (Social Marketing) เช่น แนะนำให้
โรงสีข้าวกล้อง โดยทางโรงพยาบาลนำมาช่วยขายและแนะนำให้แม่ค้าในตลาดนำมาขาย ซึ่งทาง
โรงพยาบาลแนะนำลูกค้าให้

1.3 ด้านวิชาการ ในการทำงานเกี่ยวกับสุขภาพและทำงานในชุมชนจะต้องตอบ
ปัญหาได้ หรือแสวงหาแนวทางใหม่ที่ดียิ่งขึ้นพิสูจน์ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัย
กระบวนการทางวิจัย การหาคำตอบให้ประจักษ์ จึงต้องมีความรู้ / ทักษะเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย
โดยงานวิจัยควรเป็นความต้องการและมีความสำคัญแก้ปัญหาในท้องถิ่น มิใช่เพื่อความก้าวหน้า
ของผู้วิจัยเท่านั้น และเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง งานวิจัยควรเป็นลักษณะ
ร่วมกันระหว่างผู้ทำวิจัย ประชาคมในพื้นที่ และผู้ที่จะต้องนำผลการวิจัยไปใช้

2. ด้านการพัฒนาศักยภาพของชุมชน และประสานเครือข่าย (Empowerment and
Net Working) พยาบาลที่ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถดังนี้

๖
610. 73019 1

๖ A๖3 ๑

๐

180152

2.1 ความสามารถในการประสานความร่วมมือกับประชาชน องค์กรชุมชน และ ทีมสุขภาพ เพื่อระดมทรัพยากรทั้งในและนอกชุมชนมาใช้ได้อย่างคุ้มค่า

2.2 สามารถสร้างเครือข่ายทีมงานเพื่อเกื้อกูลและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ข่ายงานมีความสำคัญมากในการเกื้อหนุนและเป็นปัจจัยเอื้อให้งานสัมฤทธิ์ผลได้ การประสานข่ายงานจะ ช่วยลดความซับซ้อนและเสริมในส่วนที่ขาด เป็นการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์มิตรในการทำงาน ร่วมกับหลายองค์กร และมุ่งที่สุขภาพของประชาชน

2.3 สามารถค้นหาภูมิปัญญาพื้นบ้าน ไม่ว่าจะเป็นคน สถานที่ หรือสถาบัน โดยเฉพาะปราชญ์ในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อเป็นแกนนำสำคัญในการสนับสนุนดำเนิน โครงการต่าง ๆ ใน ชุมชน

2.4 ต้องเข้าใจและสามารถสร้างกระบวนการเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็งเพื่อให้เกิด การเรียนรู้ของชุมชน จนเกิดจิตสำนึกว่าสุขภาพเป็นเรื่องของทุกคน

2.5 ต้องศึกษา และมีความรู้อย่างกว้างขวางทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการคลัง

นอกจากนี้ ทศนา บุญทอง (2543 ข, หน้า 5) ได้กล่าวว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานใน สถานบริการสุขภาพชุมชน ขอบเขตการปฏิบัติงานมีความกว้างขวางครอบคลุมงานทุกด้าน การส่งเสริมการให้บริการพยาบาลในชุมชนมีความสมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ได้ดียิ่งขึ้น จำเป็นต้องกำหนดขอบเขตการบริการพยาบาลในชุมชนให้ชัดเจนดังนี้

1. การประเมินสภาวะสุขภาพของประชาชน โดยการแยกกลุ่มคนที่ปกติ คนที่มีภาวะ ต่อการเจ็บป่วย และกลุ่มคนพิการเพื่อการจัดการบริการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. การจัดการกับสุขภาพและความเจ็บป่วย ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต โดยการให้ บริการสุขภาพแบบองค์รวมและผสมผสานความรู้ทางด้านวิชาชีพกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนี้

2.1 ให้การรักษาพยาบาลกลุ่มที่เจ็บป่วยโดยสามารถตัดสินใจและจัดการให้ผู้ป่วยได้ รับการดูแลรักษาอย่างปลอดภัย ทั้งภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉินและปกติดังนี้

2.1.1 ทำการตรวจวินิจฉัยรักษาและติดตามด้วยตนเองจนกระทั่งหายป่วย ในกรณี ที่พยาบาลพิจารณาว่าสามารถจัดการด้วยตนเองได้ทั้งหมด

2.1.2 ทำการตรวจวินิจฉัยปัญหา รักษาขั้นต้น และจัดการส่งต่อเพื่อให้ผู้ป่วยได้ รับการรักษาที่ถูกต้อง เหมาะสม ในกรณีที่เจ็บป่วย พยาบาลพิจารณาว่าสามารถจัดการได้บางส่วน

2.1.3 ทำการวินิจฉัยขั้นต้นแล้วจัดการส่งต่อเพื่อให้ได้การรักษาที่ถูกต้องและ เหมาะสม ในกรณีที่พยาบาลพิจารณาว่าไม่สามารถจัดการด้วยตนเองได้

2.2 ให้การส่งเสริมสุขภาพ

2.2.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายและสอดคล้องกับกลุ่มประชาชนและภาวะสุขภาพ

2.2.2 เป็นที่ปรึกษาให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ

2.2.3 ให้บริการวางแผนครอบครัวอย่างครอบคลุมทั่วถึง

2.2.4 จัดระบบการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.3 ให้การเฝ้าระวังการเกิดโรค เช่น การให้วัคซีน การป้องกันการเกิดโรคในชุมชน การเฝ้าระวัง และป้องกันการระบาดของโรค เป็นต้น

2.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนและส่งเสริมญาติและผู้ป่วยให้สามารถฟื้นฟูสุขภาพตนเองในกรณีที่เจ็บป่วย หรือพิการ

2.5 ติดตามดูแลผู้ป่วยเรื้อรังโดยเฝ้าระวัง ดูแลให้ได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง

2.6 ประสานการดูแลบุคคล ครอบครัวและชุมชน ร่วมกับเจ้าหน้าที่สุขภาพอื่น ๆ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. สร้างศักยภาพของชุมชนให้สามารถดูแลตนเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสามารถพึ่งตนเองได้ โดยแลกเปลี่ยน และเลือกให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพและการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น

4. ส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ โดยการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิของตนเองในเรื่องสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส ผู้ยากไร้

5. จัดบริการให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มโดยทั่วถึง

6. ส่งเสริมการสุขภาพและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

7. จัดระบบการส่งต่อทางการบริการพยาบาล เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

8. จัดระบบข้อมูล ปัญหาสุขภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชนอย่างต่อเนื่อง จะเป็นประโยชน์ในการดูแลสุขภาพของประชาชน การวางแผนดำเนินการ ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าวิจัย

9. กำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรม ในการบริการการพยาบาลที่สอดคล้องกับแผนการบริการสุขภาพของชุมชน

10. ประเมิน ตรวจสอบ และพัฒนาคุณภาพบริการการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

11. สร้างและพัฒนาทีมงานในการให้บริการสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

12. ร่วมสร้างและประสานเครือข่ายทางการแพทย์ทั้งในด้านวิชาการ และการบริการสุขภาพ กับบุคคล ครอบครัว และชุมชน เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองและเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สัมฤทธิ์ ต่อสติ (2544, หน้า 237-239) กล่าวถึงบทบาทของพยาบาลในสถานบริการด่านแรก (ศูนย์สุขภาพชุมชน) เพื่อให้การบริการแบบองค์รวม ดังต่อไปนี้

1. บทบาทในการคัดกรอง (Early Detection) การคัดกรองปัญหาของผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปในเขตรับผิดชอบได้ตั้งแต่เริ่มแรกเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่จะสามารถบริหารจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่สามารถคัดกรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บทบาทในการให้บริการที่ผสมผสานเป็นองค์รวม (Integrated Health Service) บริการดังกล่าวจะต้องครอบคลุมปัญหาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ และวิถีของรับบริการและสามารถให้บริการทั้งทางด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ อย่างต่อเนื่องและครอบคลุม

3. บทบาทในการเป็นที่ปรึกษาของครอบครัว (Family Consultant) การเป็นที่ปรึกษาของครอบครัวนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการให้บริการแบบองค์รวม เนื่องจากจะทำให้ผู้รับบริการหรือครอบครัวมีความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน สามารถจัดการกับตนเองหรือครอบครัวได้นั้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนทางด้านพฤติกรรมความคิด ค่านิยม ต่าง ๆ มากมาย ซึ่งการปรับเปลี่ยนเหล่านี้ถ้าจะทำให้ยั่งยืนจนกลายเป็นวิถีชีวิตของประชาชนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนทำหน้าที่คอยให้คำปรึกษาหารือเมื่อประชาชนไม่เข้าใจ หรือไม่มีความรู้ ตกเดือนเมื่อกระทำผิดและชี้แนะในสิ่งที่ถูกต้อง สนับสนุนในส่วนที่ประชาชนยังขาดให้มีขึ้น จนในที่สุดประชาชนทุกคนสามารถพึ่งตนเองได้ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสุขภาพหรือด้านอื่น ๆ ก็ตาม

4. บทบาทในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (Community Involvement) การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน มักเริ่มจากการที่ชุมชนมีปัญหาและปัญหาที่มีต้องเป็นปัญหาร่วมกันของคนส่วนใหญ่ในชุมชนแห่งนั้น ชุมชนจึงจะให้ความสนใจและเมื่อชุมชนให้ความสนใจกับปัญหาใดแล้ว การที่พยาบาลจะเข้าไปส่งเสริมหรือทำการเหนี่ยวนำให้ประชาชนในชุมชนร่วมกันคิดร่วมกันทำ และร่วมรับผลที่เกิดขึ้นจากการที่ทุกคนร่วมกันทำ ย่อมส่งผลถึงคุณภาพและความสำเร็จของงานได้เป็นอย่างดี และเมื่อชุมชนหรือสถานบริการสาธารณสุขมีงานอื่น ๆ ชุมชนจะเข้ามาร่วมกันเองโดยอัตโนมัติ ดังนั้นบทบาทนี้สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนได้เป็นอย่างดีและเป็นแนวทางในการส่งเสริมการพึ่งตนเองของบุคคล ครอบครัว และชุมชนอย่างแท้จริง

5. บทบาทในการเป็นผู้ประสานการทำงาน และผู้สนับสนุน (Coordinating and Supporting) เมื่อผู้รับบริการและประชาชนได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชนจนสามารถพึ่งตนเองได้ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือทำการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพดังกล่าวต้องลดบทบาทไปเป็นผู้คอยให้การสนับสนุนและเป็นผู้ประสานแหล่งประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ในทุก ๆ ด้าน

กองการพยาบาล (2539, หน้า 10-19) ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนไว้ 3 ด้าน คือด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล และด้านวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ

1.1 ร่วมกำหนดนโยบายเป้าหมาย พันธกิจและวางแผนการปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพชุมชน โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ด้านสุขภาพในพื้นที่ ครอบคลุมแผนปฏิบัติการแผนงบประมาณ แผนอัตรากำลัง และแผนพัฒนาบุคลากร

1.2 กระจายอัตรากำลัง และมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของทีมสุขภาพ แต่ละระดับอย่างเหมาะสม

1.3 สร้างทีมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการสุขภาพแก่ชุมชน และส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพและองค์กรอื่น ๆ

1.4 สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ และทีมแกนนำสุขภาพในชุมชน

1.5 กำหนดระบบงานที่ชัดเจน สะดวกในการปฏิบัติ เช่น ระบบบริหารความเสี่ยง การมอบหมายงาน การประสานความร่วมมือทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน การระดมทรัพยากรและแหล่งประโยชน์ ระบบการติดตามและประเมินผลระบบ และรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ เป็นต้น

1.6 วิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับระบบงาน บุคคลและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งตัดสินใจปรับเปลี่ยนระบบงาน แผนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของสถานการณ์ ข้อมูล

1.7 ร่วมกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติ สำหรับงานที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือเป็นปัญหาที่พบบ่อยของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกัน เป็นการช่วยป้องกัน / ลด / ขจัดความเสี่ยงต่อการเกิดความผิดพลาดทั้งงานการให้บริการ โดยตรงแก่บุคคล ครอบครัว ชุมชน

1.8 จัดการด้านอาคาร สถานที่สิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอมีคุณภาพดีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ถูกสุขลักษณะตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชน และหลักการควบคุมป้องกันการติดเชื้อ

1.9 จัดการด้านระบบบันทึกและพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้เอื้อต่อการจัดการ เช่น การใช้แบบประเมินภาวะสุขภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน การใช้แฟ้มดูแลสุขภาพครอบครัว (Family Folder) เป็นแหล่งรวบรวม บันทึกข้อมูล เพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพต่อเนื่อง

1.10 จัดระบบนิเทศ ติดตาม กำกับ และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสุขภาพของชุมชน รวมทั้งผลการดำเนินงานในภาพรวมของศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างต่อเนื่อง

1.11 วิเคราะห์ปัญหาของระบบ ทบทวนผลการประเมิน นำผลการทบทวนมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามสถานการณ์

1.12 ดำเนินการประกันคุณภาพการพยาบาลระดับปฐมภูมิและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

1.13 จัดทำรายงานประจำเดือน / ปี ที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่แนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

2.1 ดำเนินการสำรวจ วินิจฉัยปัญหา วางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหานามัยชุมชน และประเมินผลการดำเนินงานรวมทั้งเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพของชุมชนโดยใช้ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัยร่วมกับประสบการณ์

2.2 เชิญบ้านเพื่อให้บริการที่เป็นรายบุคคล ครอบครัวทั้งกลุ่มที่อยู่ในภาวะปกติ กลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อความเจ็บป่วย ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งผู้ป่วยหรือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพที่ต้องดูแล หรือใช้ทักษะในการให้บริการพยาบาล

2.3 วางแผนการพยาบาลและปฏิบัติการพยาบาลตามปัญหา/ ความต้องการของผู้ป่วย ความรุนแรงของโรค และปัญหาชุมชน ประเมินผลการพยาบาลที่บ้าน และปรับแผนการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยนำแนวคิดหรือทฤษฎีทางการพยาบาลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนและให้บริการการพยาบาลในชุมชน เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ ของการบริการ

2.4 ทำงานร่วมกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง องค์กรชุมชนทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งแหล่งประโยชน์บุคคลในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ประสานงานร่วมกับทีมสุขภาพ รายงานปัญหาของชุมชนหรือปัญหาสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญจะต้องได้รับการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน ผลของการให้บริการและข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เพื่อร่วมวางแผนในการป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพของชุมชนที่รับผิดชอบ

2.6 ร่วมมือกับทีมสุขภาพ สมาชิกในครอบครัว และแหล่งประโยชน์ในชุมชน เพื่อพัฒนาศักยภาพ ของสมาชิกในครอบครัว ในการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังที่บ้าน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชน ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยในชุมชน

2.7 ประเมินวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุ ความเจ็บป่วยหรือปัญหาสุขภาพของประชาชนในชุมชน รวมทั้งผู้ป่วยหรือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพที่ต้องการการดูแล ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน

2.8 มีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อควบคุมการระบาดของโรคที่เกิดขึ้นในชุมชน

2.9 คัดกรองผู้ป่วยและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพตามอาการและความรุนแรงของโรค ตรวจวินิจฉัยทำการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ภายใต้ข้อกำหนดตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขเพื่อการรักษาและส่งต่อ

2.10 เป็นผู้นำในการสร้างและใช้เกณฑ์มาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการสุขภาพและผลลัพธ์ของบริการสุขภาพ ของศูนย์สุขภาพชุมชนและในชุมชน

2.11 ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือทีมสุขภาพในการแก้ปัญหา เพื่อรักษาคุณภาพของบริการสุขภาพ

2.12 ร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร ที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมการพัฒนาสุขภาพแก่ชุมชน

3. ด้านวิชาการ

3.1 พัฒนาศักยภาพทีมงานในความรับผิดชอบต่อความต้องการที่จำเป็นของบุคคล หน่วยงานและประชาชนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเทคนิคด้วยวิธีการที่เหมาะสม

3.2 มีส่วนร่วมในการสร้างและส่งเสริม การพัฒนาวิชาการให้แก่ักเรียน เยาวชน อาสาสมัครสาธารณสุขและผู้นำชุมชน

3.3 ให้ความรู้แก่บุคลากร ทีมสุขภาพ รวมทั้งปฐมนิเทศ เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในศูนย์สุขภาพชุมชน

3.4 เป็นผู้นำในการจัดทำคู่มือให้ความรู้แก่บุคคลและครอบครัวรวมทั้งคู่มือปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข และทีมสุขภาพอื่น ๆ ตามความจำเป็น

3.5 มีส่วนร่วมและเป็นวิทยากร ในการจัดอบรมหรือฝึกทักษะการพยาบาลเฉพาะ อย่างแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานใหม่ในศูนย์สุขภาพชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุข รวมทั้งทีมแกนนำต่าง ๆ ในชุมชน

3.6 ส่งเสริมและให้วิชาการแก่บุคคล องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.7 เสนอประเด็นที่ควรทำวิจัยในชุมชน มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการวิจัย เพื่อค้นหาองค์ความรู้และนวัตกรรม รวมทั้งการนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ สุขภาพให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน

ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนมีหลายบทบาท ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญ ในการทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ ทั้งที่เจ็บป่วยและอยู่ในภาวะปกติ ในการดำเนินงานตามบทบาทต่าง ๆ เหล่านี้ พยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะหลายประการเพื่อให้ เป็นผู้ที่มีความสามารถเหมาะสม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและความคาดหวังของสังคม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความ สามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ของ กองการพยาบาล (2539, หน้า 10-19) ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่ครอบคลุมในการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล และด้านวิชาการ โดยมีความเหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันพยาบาลวิชาชีพ ทุกคนจำเป็นต้องปฏิบัติให้ครบทุกด้าน เพื่อพัฒนาบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพของประชาชน ตลอดจนการพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไปในอนาคต ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ ในการปฏิบัติงาน มีทั้งปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variables) และปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situation Variables)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)

อารมณ์ (Emotion) เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือไปจากระดับสติปัญญา อารมณ์เป็นแหล่งของพลังจิตใจที่สำคัญ ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ความหวัง ความทะเยอทะยาน เปลี่ยนแปลงความคิดไปสู่ความสมบูรณ์ และความสุขในชีวิต เชื่อกันว่าความสำเร็จในชีวิตของมนุษย์เกิดจากความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ ที่เหลือเป็นความสามารถด้านอื่น ๆ เช่น ความอดทน การเป็นที่ไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ ความคิดสร้างสรรค์ ความมั่นคงทางอารมณ์ รวมเรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ (Emotional Intelligence) (สมชาย จักรพันธุ์, 2545,

หน้า 67) เดิมมนุษย์เชื่อว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ต้องมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด ในด้านความคิด ความมีเหตุผล การรู้จักวางแผนความคิดรวบยอด ความจำ ซึ่งสามารถทดสอบทางจิตวิทยาในรูปของ IQ ในอดีตพบว่าผู้ที่มี IQ สูง คือ ผู้ที่มีความฉลาดและคาดว่าจะเป็นผู้ประสบความสำเร็จในชีวิต แต่ในปัจจุบันพบว่าผู้ที่มี IQ สูง เป็นจำนวนมากที่ประสบความสำเร็จทั้งด้านการงานและชีวิตครอบครัว (จอม ชุ่มช่วย, 2539) ความเฉลียวฉลาดทางปัญญาอย่างเดียวจะทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินชีวิต ดังนั้นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ด้วยจึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต นักศึกษาและนักจิตวิทยาหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะเฝ้าเท่าทันในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ ของตนเองและของผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการกำกับ ควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงรู้จักจำแนกแยกแยะและใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง

บาร์ออน (Baron, 1992 cited in Goleman, 1998) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ชุดของความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์ และด้านสังคมของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเขาในการต่อรองกับข้อเรียกร้องและแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งหลายได้เป็นอย่างดี

คูเปอร์ และซาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

โกลแมน (Goleman, 1998, p. 317) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

เวสซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาดโดยมีความตั้งใจทำให้อารมณ์ของตนทำงานหรือทำประโยชน์ให้กับตนเอง ใช้อารมณ์ในการนำพฤติกรรมและความคิดของตนในทางที่จะส่งเสริมผลงานของตน

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2542) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ หรือปรีชาเชิงอารมณ์ ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาบุคคลทางด้านพฤติกรรม (ศีล) จิตใจ (สมาธิ) และปัญญา โดยเฉพาะปัญญาซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสุดท้ายในฐานะตัวปรับแก้และปลดปล่อยที่จะทำให้จิตใจ รวมทั้งอารมณ์ให้เป็นอิสระพ้นจากการบีบคั้นครอบงำของสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดจิตใจอันมีอารมณ์ ความรู้สึกที่เกื้อกูล เป็นคุณทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

เทอดศักดิ์ เคชคง (2542, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคล ในการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของตนเอง สามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มองโลกในแง่ดี มีความอดทนพากเพียรรวมทั้งมีความสามารถที่แก้ไขความคับข้องใจของตนเองได้

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2544, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นและอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างมีเหตุผลและตอบสนองอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

กรมสุขภาพจิต (2544, หน้า 1) ได้ให้ความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ทศพร สุขประเสริฐ (2542, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคล ที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอยการตอบสนอง ความต้องการของตนเอง ได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญ อุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักที่จะจัดการความเครียด ที่จะขัดขวางการคิด ริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเอง สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จ ในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองที่ถูกต้องอย่างชาญฉลาด ในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์ มีความเข้าใจ รับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ สร้างสัมพันธภาพทำให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีแรงบันดาลใจในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิต

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและมีประโยชน์ ที่ทำให้บุคคลสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง ประสบผลสำเร็จในการเรียน การทำงานและในชีวิตได้

1.1 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการเรียน การทำงานและในชีวิตได้ โดยอยู่เบื้องหลังของความสุข ความสามารถในการปรับตัว และความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ การขาดความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นการทำลายความก้าวหน้าของความสำเร็จทั้งในบุคคลและองค์กร (Weisinger, 1998) ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดอ่านต่ออารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็เป็นสุขด้วย ซึ่งประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์มีดังนี้ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542)

1.1.1 พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ ที่เหมาะสมตามวัยวุฒิ มีความสามารถในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาวางอารมณ์ เช่นความเครียดและแรงกดดันต่าง ๆ ในชีวิตได้เป็นอย่างดี

1.1.2 การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสาร การแสดงความรู้สึกและแสดงอารมณ์ของตนได้ถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของตนและผู้อื่น ยึดได้แม้จะรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่น ได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติและจากชีวิตของตนเอง

1.1.3 การปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่ให้การยอมรับผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมายได้ ลดการลางาน ขาดงาน หรือย้ายงาน ที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น

1.1.4 การให้บริการ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถเข้าใจผู้รับบริการได้ถูกต้อง รับฟังความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการขององค์กรมากยิ่งขึ้น

1.1.5 การบริหารจัดการ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีอัจฉริยะภาพของความเป็นผู้นำ ที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและการครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ใด้งานที่มีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมงานมีความสุขเกิดความรักงาน รักองค์กร และมีความจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี จะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำตรงกัน (Integrity)

1.1.6 การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาให้เข้าใจในตนเอง (Insight) การรู้จักและเข้าใจตนเองตามความเป็นจริงโดยการมองคุณธรรมของตนเองให้เข้าใจแล้ว จึงจะสามารถรู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้น มีความเข้าใจชีวิตในทุกด้านและทำให้เกิดความสุขตามมา

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542) กล่าวถึงประโยชน์ของ ความฉลาดทางอารมณ์ มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านตนเอง ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่เรียนหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนที่ดี รักการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีความสุขและสมควรตามอัธยาศัย เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในชีวิต

รู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนต้องการอะไร เปรียบเทียบศักยภาพของตนเองและสามารถเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพอ่อนน้อม เน้นการร่วมมือในการทำงาน สามารถแก้ไขความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

2. ด้านครอบครัว ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความเห็นใจหรือเข้าใจผู้อื่น แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข

3. ด้านสังคมแวดล้อม ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทำให้การเอาเปรียบเห็นแก่ตัวในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดองคิดถึงใจเขาใจเรา ทำให้สังคมน่าอยู่และมีความสุข

วิลาศลักษณ์ ชั่ววลี (2542: หน้า 41) กล่าวถึงประโยชน์ของ ความฉลาดทางอารมณ์ต่อการทำงานว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะทำงานเป็นทีม ได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและมีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความสามารถในการปรับตัวได้เป็นอย่างดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีความสุขด้วย

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสำคัญและมีประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น สามารถปรับตัวได้ดี แก้ไขปัญหาทุกอย่างได้อย่างสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเองและต่อผู้อื่น มีความสุข รวมทั้งประสบความสำเร็จในชีวิต ได้มีผู้เสนอคุณลักษณะและองค์ประกอบของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

1.2 คุณลักษณะและองค์ประกอบของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะรู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุมจัดการและแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้และตระหนักรู้ได้ว่าขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายของชีวิต (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2542, หน้า 16) สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อหน้าหรือท้อถอยง่าย แสดงความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจผู้อื่นตระหนักรู้ในความรู้สึกความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ และมีทักษะทางสังคมที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีมีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลายฝ่ายได้ (วีระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2542,

4. มีแรงจูงใจในตนเอง (Motivating One Self) เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมแรงต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจ ให้กำลังใจตนเองได้

5. มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship) เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997) เห็นว่าการให้ความหมายขององค์ประกอบเดิมไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน โดยเฉพาะละเอียดบทบาทที่มีการคิดที่มีต่อความรู้สึกของบุคคล จึงได้นำเสนอรูปแบบที่ปรับปรุงใหม่ โดยเป็นด้านปัญญาของความฉลาดทางอารมณ์ และพยายามอธิบายความฉลาดทางอารมณ์ ในนัยของศักยภาพ เพื่อความเติบโตด้านอารมณ์และสติปัญญา โดยย้ำบทบาทของอารมณ์ที่มีบทบาทเข้ามาจัดลำดับชั้นนำความคิดของมนุษย์ให้มุ่งสู่ข้อมูลที่เราใส่ใจ และเสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ มีองค์ประกอบ 4 ขั้นตอน ตามลำดับคือ

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

1. ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของอารมณ์ตนเองได้
2. ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่น และภาวะอารมณ์ในการออกแบบงานด้านศิลปะไปจนถึงภาษา เสียง ลักษณะท่าทางและพฤติกรรมได้
3. ความสามารถในการแสดงอารมณ์ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และแสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึก อย่างเหมาะสมถูกกาละเทศะ
4. ความสามารถในการแยกแยะความรู้สึกต่าง ๆ ได้ว่าถูกต้องไม่ถูกต้อง จริงหรือไม่จริง

ขั้นตอนที่ 2 การเอื้อทางความคิดของอารมณ์ ประกอบด้วย

1. อารมณ์เกิดก่อนการคิด ความสนใจจะเป็นแนวทางในการติดตามข้อมูลที่สำคัญ
2. อารมณ์เป็นสิ่งที่มีชีวิตชีวา เพียงพอและเหมาะสม พร้อมทั้งจะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี
3. อารมณ์จะแปรเปลี่ยนการรับรู้ของบุคคลทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นแง่ลบ จากการคิดแง่เดียวมมเดียวเป็นคิดได้หลากหลาย

4. ภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้ดีขึ้น เช่น เมื่อรู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้างรับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์

ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจและการวิเคราะห์อารมณ์ การใช้ความรู้ทางอารมณ์ประกอบด้วย

1. ระบุนิยามความรู้สึก / อารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับกับถ้อยคำต่าง ๆ ได้ เช่น ความชอบพอกับอารมณ์รัก ความสมหวังกับการดีใจ

2. ตีความหมายของอารมณ์ ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ได้ เช่น พลัดพราก การสูญเสียทำให้เกิดความเศร้า

3. เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ซับซ้อน ได้เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาไล่เลี่ยกัน เช่น ทั้งรัก ทั้งเกลียด หรือการร่วมกันของความกลัวและความประหลาดใจ

4. เข้าใจความผันแปรของภาวะอารมณ์ต่าง ๆ เช่น การแปรเปลี่ยนจากความโกรธ มาเป็นความพึงพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความผิดหวังอย่างรุนแรง

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงการตอบสนองของอารมณ์ ของคนเพื่อพัฒนาความงอกงาม ด้านสติปัญญาและด้านอารมณ์ประกอบด้วย

1. เปิดใจรับความรู้สึกทางบวกและลบ นำพอใจและไม่พอใจได้

2. สามารถเข้าถึงและปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับ และความเป็นประโยชน์

3. คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนและของผู้อื่นได้ เล็งเห็นได้ว่าความรู้สึกเหล่านั้นขัดเจน คงอยู่ มีเหตุผล และส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร

4. บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นได้ ยึดทางสายกลาง ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ แสดงออกอารมณ์ทางบวกโดยปราศจากการกดดัน หรือข้อมูลที่ถ่ายทอดเกินจริง

บาร์ออน (BarOn, 1992 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2543) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 ความสามารถภายในตน (Intrapersonal) ประกอบด้วยองค์ประกอบ การตระหนักรู้ (Self-Regard) การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน (Emotion Self Awareness) ความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertiveness) การเป็นอิสระ (Independence) และการประจักษ์แจ้งแห่งตน (Self-Actualization)

หมวดที่ 2 ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal) ประกอบด้วยองค์ประกอบ ความรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ความรับผิดชอบทางสังคม (Social Responsibility) และการมีมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Relationship)

หมวดที่ 3 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วยองค์ประกอบ การเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (Reality Testing) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี (Problem Solving)

หมวดที่ 4 ความสามารถในการบริหารความเครียด (Stress Management) ประกอบด้วย องค์ประกอบ ทนต่อความเครียดได้ดี (Stress Tolerance) ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี (Impulse Control)

หมวดที่ 5 ภาวะอารมณ์ทั่วไป ประกอบด้วยองค์ประกอบมองโลกในแง่ดี (Optimism) มีความสนุกสนานเบิกบานใจ รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขที่ปรากฏ

นอกจากนี้ คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997, p. 551) ได้เสนอรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ ว่าประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ ซึ่งในแต่ละหลักจะมีองค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า แผนที่ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ Map)

1. ความรอบรู้ในอารมณ์ (Emotional Literacy) ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดความรับรู้ การควบคุมตัวเองและมีความเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ (Emotional Honesty) การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional Energy) ตระหนักรู้ในอารมณ์ (Awareness) รับรู้ผลย้อนกลับของอารมณ์ (Feed Back) หยั่งรู้ด้วยตนเอง (Intuition) รับผิดชอบ (Responsibility) และสร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง (Connection)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ประกอบด้วย สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่ตน มีความเชื่อศรัทธาและความยืดหยุ่นสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิต และหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายตนเอง ประกอบด้วย ความผูกพันในงาน มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น มีความซื่อตรง มาตรฐานส่วนบุคคล ทำตามที่พูดรักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย สามารถโน้มน้าวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากอำนาจ

4. ความกลมกลืนและความไปกันได้ทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) ความสามารถในการใช้เพื่อความคิดสร้างสรรค์ มีสมรรถนะที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน ประกอบด้วย การแสดงออกด้านการหยั่งรู้ สามารถคิดไตร่ตรอง การเล็งเห็นโอกาสและการสร้างอนาคต

โกลแมน (Goleman, 1998) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 2 สมรรถนะใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะทางด้านสังคม เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้แก่

1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความต้องการ ความรู้สึกและความห่วงใยผู้อื่น ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของผู้อื่น มีจิตใจไม่บริการ ส่งเสริมผู้อื่นและช่วยพัฒนาให้เขามีความรู้ความสามารถให้ถูกทาง ให้โอกาสบุคคลอื่น ตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่มและความสามารถคาดคะเนเหตุการณ์ ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

1.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) เป็นความคล่องในการติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย ความสามารถในการโน้มน้าวใจใจ มีการสื่อสารที่ดี เป็นผู้นำ มีการริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลง บริหารความขัดแย้งได้ดี เจรจาต่อรอง สร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย ทำงานเป็นทีมสร้างสมรรถนะของทีมงาน

2. สมรรถนะทางส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตัวเองได้อย่างดี ประกอบด้วย

2.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง หรือที่เรียกว่าเป็นผู้มีสติสามารถหยั่งรู้โดยสำรวจตัวเอง รู้ถึงความเป็นไปได้ของตนเองต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวและความพร้อมของตนเองประกอบด้วย เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง สามารถประเมินตนเอง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเองและมีความมั่นใจในตนเอง

2.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self Regulation) การควบคุมหรือกำหนดตัวเอง นับเป็นปัจจัยสำคัญของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ไม่ทำอะไรโดยใช้อารมณ์พาไป ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง มีความซื่อสัตย์ แสดงความรับผิดชอบ มีความสามารถในการปรับตัวและชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เปิดใจกว้าง

2.3 สามารถสร้างแรงจูงใจและจูงใจตนเองได้ (Motivation One Self) เพื่อเป็นแนวโน้มนำทางอารมณ์ ที่เกื้อหนุนตัวการมุ่งเป้าหมายประกอบด้วย มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม คิดริเริ่มและพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่โอกาสอำนวย มองโลกในแง่ดี เฝือกกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ จนสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2543 ก) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็นองค์ประกอบหลัก 3 ด้านคือ

1. ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

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 แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเอง

2.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

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 มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 เชื้อมั่นในตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 รู้จักมองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

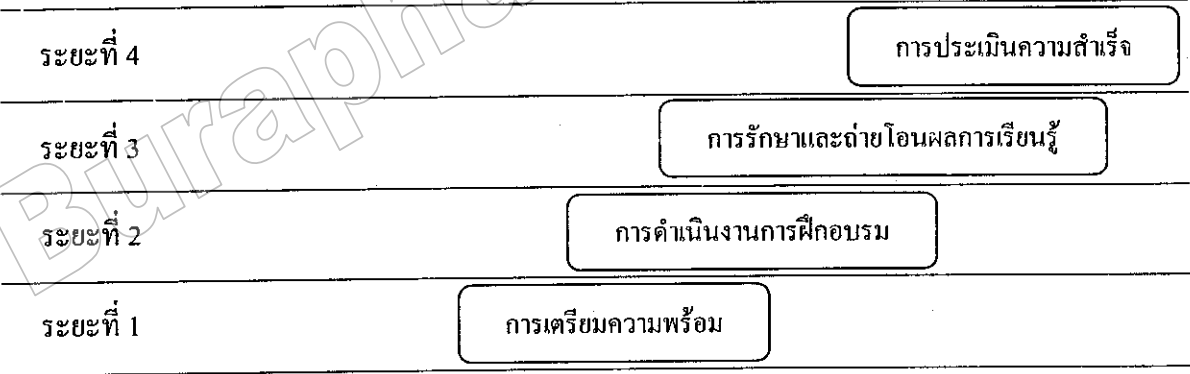
3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

ความฉลาดทางอารมณ์มีองค์ประกอบสำคัญหลายอย่างไม่ว่าจะเป็น ความตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง ความสามารถในการรู้จักตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการบริหารความเครียด ฯลฯ ที่จะทำให้สามารถประสบความสำเร็จในชีวิต ความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้ในที่ทำงาน โดยผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพื่อจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้คุณภาพและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

1.3 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในที่ทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและประโยชน์กับบุคคลทุกกลุ่ม โดยความฉลาดทางอารมณ์จะมีส่วนสำคัญในการเชื่อมต่อช่องว่างที่ขาดหายไปของบุคคล กลุ่มและสังคมให้เกิดความสุข ความกลมกลืนและความสมบูรณ์ขึ้น ประการสำคัญ ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญมากกับองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะการสร้างความสำเร็จในระยะยาวกับองค์กร ทำให้ทุกองค์การต่างให้ความสำคัญ โดย เซอร์นิส และ โกลแมน (Cherniss & Goleman, 1998) ได้เสนอวิธีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ในที่ทำงานออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่



ภาพที่ 2 ระยะของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในที่ทำงาน

ระยะที่ 1 การเตรียมความพร้อมเป็นการสร้างแรงจูงใจในทางบวกแก่ผู้เข้ารับการพัฒนา ซึ่งสามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. การประเมินความจำเป็นในการพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์
2. การประเมินจุดเด่น – จุดด้อยของบุคคล
3. การแจ้งผลการประเมินด้วยความระมัดระวัง
4. การส่งเสริมการเลือกของผู้เรียน
5. การสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์
6. การเชื่อมโยงเป้าหมายการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เข้ากับค่านิยมของผู้ร่วม

โครงการ

7. การปรับความคาดหวังจากการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
8. การประเมินความพร้อมของการเข้ารับการพัฒนา

ระยะที่ 2 การดำเนินงานฝึกอบรม เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ดำเนินการกับผู้ร่วมโครงการ ซึ่งสามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. การเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ดำเนินงานกับผู้ร่วมโครงการ
2. การสนับสนุนให้ชี้แนะตนเองเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่ต้องการ
3. การกำหนดเป้าหมายของโครงการอย่างชัดเจน
4. การจำแนกเป้าหมายออกเป็นขั้นตอนที่ปฏิบัติได้
5. การแสวงหาโอกาสในการฝึกปฏิบัติ
6. การแจ้งผลปฏิบัติขณะฝึกอบรม
7. การเรียนรู้จากประสบการณ์
8. การเสริมสร้างกำลังใจ
9. การใช้ต้นแบบ
10. การใช้แรงจูงใจและมุมมอง
11. การป้องกันความรู้สึกล้มเหลว

ระยะที่ 3 การรักษาและถ่ายโอนผลการเรียนรู้ โดยส่งผ่านความรู้และความเข้าใจไปสู่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งสามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. เปิดโอกาสให้นำสิ่งที่เรียนรู้มาปฏิบัติ
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนผลการเรียนรู้
3. ขจัดอุปสรรคในแต่ละสถานการณ์

ระยะที่ 4 การประเมินความสำเร็จ ผ่านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถดำเนินงานตามข้อเสนอแนะดังนี้

1. การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
2. ทำการวิจัยเพื่อประเมินความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

การสร้างความปลอดภัยทางอารมณ์ ที่ทำงานมิได้เกิดขึ้นจากความสำเร็จในการดำเนินงานตามขั้นตอนการฝึกอบรมตามแนวทางของเซอร์นีส และโกลแมน เท่านั้น แต่สมาชิกทุกคนขององค์กรสมควรต้องมีส่วนร่วม โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่ต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมอย่างเต็มที่ โดยที่ วีระวัฒน์ ปินนิตมัย (2542) ได้เสนอปรัชญาของการพัฒนาความปลอดภัยทางอารมณ์ในแต่ละองค์การไว้ 9 ประการได้แก่

1. ทำได้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
3. ต้องเอาจริงเอาจังอย่างต่อเนื่อง
4. ควรมีการประเมินความพร้อม ความต้องการก่อน
5. การพัฒนาความปลอดภัยทางอารมณ์ที่ได้ผลสืบเนื่องและคงทนต้องพัฒนาจากทุกระดับ
6. การพัฒนาความปลอดภัยทางอารมณ์ที่ดีต้องฝึกในเชิงสถานการณ์ให้ทดลองการเรียนรู้

ปฏิบัติ และทราบผลการแสดงออก (Feedback)

7. พิจารณาเห็นความแตกต่างของการเรียนรู้ด้านสมอง (Cognitive Learning) กับการเรียนรู้ทางอารมณ์ (Emotional Learning)

8. การพัฒนาความปลอดภัยทางอารมณ์ที่ได้ผลดีมักทำการฝึกอบรมเป็นรายบุคคลร่วมกับกิจกรรมสัมพันธ์ในกลุ่มเล็ก ๆ

9. มีการติดตามประเมินผลของการพัฒนา

การพัฒนาความปลอดภัยทางอารมณ์ในที่ทำงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลในองค์กร มีการเตรียมความพร้อม การดำเนินงานการฝึกอบรม การรักษาและถ่ายโอนผลการเรียนรู้ และการประเมินความสำเร็จ ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะทำให้การพัฒนาความปลอดภัยทางอารมณ์ในที่ทำงานประสบความสำเร็จล้มเหลว เมื่อบุคคลในองค์กรมีความปลอดภัยทางอารมณ์แล้วก็จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร

ความปลอดภัยทางอารมณ์สามารถประเมินได้โดยการใช้แบบประเมินความปลอดภัยทางอารมณ์ เพื่อทราบว่าบุคคลมีความปลอดภัยทางอารมณ์สูงหรือต่ำ ซึ่งสร้างโดยนักวิชาการและผู้ชำนาญการหลายท่าน ดังนี้

1.4 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์โดยหลักการแล้ว สามารถประเมินได้เป็นสองนัยใหญ่ ๆ (วีระวัฒน์ ปิ่นนิคัมย์, 2543) คือการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นปรนัย (Objective Measurement) เช่น แบบสอบถาม และการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นอัตนัย (Subjective Measurement) เช่น การสัมภาษณ์หรือให้เขียน บรรยายแสดงความรู้สึกต่าง ๆ จากเหตุการณ์ที่ได้ประสบหรือประทับใจ หรือจากสิ่งเร้าที่ผู้วิจัยจัดให้ เช่น รูปภาพ เสียงเพลง เป็นต้น การสังเกตการแสดงพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินที่สะท้อนถึงความรู้สึกและอารมณ์ของตนออกมาในสถานการณ์ที่เป็นจริงหรือสถานการณ์จำลองเนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลมาจาก อายุ ประสบการณ์ การฝึกฝน ดังนั้นการหามาตราส่วน (Scale) ที่เป็นตัวเลขบ่งบอกความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลที่ใช้ตลอดช่วงอายุที่มีความคงที่เป็นเรื่องยากมากในปัจจุบัน ได้มีผู้พยายามวัดความฉลาดทางอารมณ์ และได้เสนอไว้ทั้งในตำราและเว็บไซต์ต่าง ๆ ดังนี้

1.4.1 แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออนหรือ BarOn EQ-I (BarOn, 1992 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปิ่นนิคัมย์, 2542, หน้า 100) เป็นแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ใช้ได้หลากหลายในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การประเมินระดับ ความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับสุขภาพทางอารมณ์ และทางจิตวิทยาของบุคคล การประเมินที่นักจิตวิทยาใช้ค้นหาจุดอ่อน จุดแข็ง ในทักษะทางสังคมของบุคคล การคัดเลือกและการพัฒนาคนให้เหมาะสมกับอาชีพ การประเมินศักยภาพสำหรับความสำเร็จ ประกอบด้วย 5 หมวด ดังนี้ (การวัดด้านภายในตัวบุคคล การวัดด้านระหว่างบุคคล การวัดความสามารถในการปรับตัว การวัดด้านการบริหารความเครียด และการวัดทางอารมณ์ทั่วไป) รวม 15 ด้าน 133 ข้อคำถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วง (จากระดับ 1 ไม่ใช่ไปจนถึงระดับ 5 เป็นจริงเกี่ยวกับตนเอง) ใช้เวลาในการทำ 30 นาที

1.4.2 คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่เรียกว่า EQ Map Questionnaire เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ช่วงค่า (Great, Moderate, Little, None) ประกอบด้วยองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) ความพอเหมาะของอารมณ์ (Emotional Fitness) ความลึกทางอารมณ์ (Emotional Depth) การแปรเปลี่ยนหรือความเป็นไปได้ด้านทางอารมณ์ (Emotional Alchemy)

1.4.3 โกลแมน (Goleman, 1998) ได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การจัดการอารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง การตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น การดำเนินการด้าน

สัมพันธภาพ มีการเปลี่ยนภาษาที่ใช้เล็กน้อยและจัดกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม คือความฉลาดทางอารมณ์ ภายในตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล

1.4.4 เวสซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ได้เสนอแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ เป็นมาตรประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ 1 “แสดงออกน้อยมาก” จนถึง 7 “แสดงออกมากที่สุด” โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 45 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบตรวจสอบคำตอบ เพื่อประเมินว่าผู้ตอบมีความสามารถด้านใดที่ต้องปรับปรุง

ตอนที่ 3 แบบปฏิบัติและสังเกตทักษะผู้ตอบในการประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์

หลังจากผู้ตอบปรับปรุงความสามารถด้านต่าง ๆ ของตนในเวลา 4 สัปดาห์ ให้ผู้ตอบทำแบบประเมินการพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์ ในตอนที่ 1 และ 2 ซ้ำและให้บันทึกความแตกต่างจากคำตอบครั้งก่อน เพื่อประเมินการพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์ ทำวิธีนี้ซ้ำ ๆ จนกระทั่งคำตอบที่ได้ในตอนที่ 1 ทุกข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 5

1.4.5 ซอลดา ขวัญเมือง (2542) แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่ซอลดาได้พัฒนาขึ้นจากแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน ของคูเปอร์และสวอฟ และของโกลแมน โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบทางอารมณ์จากแบบวัดของทั้ง 3 ท่านที่กล่าวในข้างต้น และนำองค์ประกอบที่เหมือนกันหรือคล้ายกันของแบบวัดทั้ง 3 มาสังเคราะห์ขึ้นเป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์อีกชุดหนึ่ง โดยดำเนินการตามขั้นตอนพัฒนาเครื่องมือหลายขั้นตอน จนได้ข้อคำถามที่วัดความฉลาดทางอารมณ์จำนวน 60 ข้อ วัดองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 2 ด้าน คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านตนเองมีองค์ประกอบย่อย 7 ด้าน และความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคลมีองค์ประกอบย่อย 5 ด้าน

1.4.6 กรมสุขภาพจิต (2543 ก) ได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-25 ปี) และ (26-60 ปี) จำนวน 52 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (ตอบไม่จริง, ตอบจริงบางครั้ง, ตอบค่อนข้างจริง, ตอบจริงมาก) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.4.6.1 ด้านดี

1.4.6.1.1 ควบคุมอารมณ์	ข้อ 1-6
1.4.6.1.2 เห็นใจผู้อื่น	ข้อ 7-12
1.4.6.1.3 รับผิดชอบ	ข้อ 13-18

1.4.6.2 ด้านเก่ง

1.4.6.2.1 มีแรงจูงใจ ข้อ 19-24

1.4.6.2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา ข้อ 25-30

1.4.6.2.3 สัมพันธภาพกับผู้อื่น ข้อ 31-36

1.4.6.3 ด้านสุข

1.4.6.3.1 ภูมิใจตนเอง ข้อ 37-40

1.4.6.3.2 พึงพอใจในชีวิต ข้อ 41-46

1.4.6.3.3 สุขสงบทางใจ ข้อ 47-52

ถ้าได้คะแนนรวม น้อยกว่า 103 คะแนน หรือสูงกว่า 187 คะแนน แสดงว่าผู้ประเมิน
กำลังตอบในลักษณะที่ต่ำกว่าและสูงกว่าความเป็นจริง

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์มีทั้งแบบประเมินของต่างประเทศและในประเทศ
ในการเลือกใช้แบบประเมินเป็นสิ่งที่ต้องระวัง โดยเฉพาะการตีค่าออกมาเป็นคะแนนตามเกณฑ์ที่
ผู้สร้างแบบประเมินกำหนด เพราะถ้านิยมประเพณีวัฒนธรรมของแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น
ในการเลือกใช้แบบประเมินควรศึกษาประเพณีและวัฒนธรรมก่อน เพื่อความสอดคล้องและ
เหมาะสมในการใช้แบบประเมิน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายท่าน ทั้งในประเทศและ
ต่างประเทศ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาใน
เรื่องของ ความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้น
ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

เสริมศรี กาญจนสินีพท์ (2539) ศึกษาเปรียบเทียบปฏิกิริยาจริยธรรมของพยาบาล
ที่มีวุฒิภาวะอารมณ์สูงและต่ำ ต่อพฤติกรรมการดูแลรักษาผู้ป่วยติดเชื่อเอดส์ พบว่าพยาบาลที่มี
วุฒิภาวะทางอารมณ์สูง จะมีคะแนนปฏิกิริยาจริยธรรมต่อการพยาบาลผู้ติดเชื่อเอดส์สูงกว่าพยาบาล
ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำ

วีระวัฒน์ ปันนิคามย์ (2542) ได้ทำการศึกษาถึงองค์ประกอบด้านชีวประวัติ กับความ
ฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า เพศหญิงโดยภาพรวมมีความสามารถด้าน
ความเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ อายุมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กนกศิลป์ พุทธศิลปรสกุล (2543) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้กับเชาว์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในด้านวิชาการ ด้านการบริหาร ด้านกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและเชาว์อารมณ์ที่มีผลต่อ คุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงเรียนชั้นหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการและพบว่าเชาว์ อารมณ์มีความสัมพันธ์ ต่อคุณภาพของการให้บริการ

สายสุนีย์ สุครเดมีย์ (2543) ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความฉลาดทางปัญญากับความฉลาด ทางอารมณ์ของ วิศกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง กล่าวได้ว่าผู้ประสบความสำเร็จ จะมีความ ฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง

สุภาภรณ์ ทองใหญ่ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาด ทางอารมณ์ และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกับ สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 299 คน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหาร จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

นิตยา วิโรจนะ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลดำเนินสะดวก พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยในต่างประเทศ

เซเกอ (Sager, 1992) ศึกษาความแตกต่างของอายุกับความสำเร็จในการเรียนและ การพัฒนาทางอารมณ์และสังคมของเด็ก พบว่า เด็กที่มีอายุน่ากว่าจะประสบผลสำเร็จในการเรียน มากกว่าเด็กที่มีอายุน้อยกว่า รวมทั้งมีการพัฒนาทางอารมณ์และสังคมที่ดีด้วย

สตีวาร์ต (Stewart, 1997) ศึกษาความสามารถทางการปฏิบัติ พบว่า ความสามารถทาง การปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดทาง การศึกษา

ฮอลบรูค (Holbrook, 1997) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะ ของนักประพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอังกฤษ จำนวน 108 คน พบว่า ความ

สามารถหรือทักษะในการเขียนของนักประพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ และพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานและคะแนนในการเรียนด้วย

แกรี (Geery, 1997) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้นำองค์กรที่ใช้ ความฉลาดทางอารมณ์ในการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งในองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจำนวน 8 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ พบว่า บุคลิกภาพของผู้นำที่ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้จักตนเอง ควบคุมสติและอารมณ์ได้ ออกล้นต่อปฏิกิริยาด้านลบไว้ได้ มองโลกในแง่ดี พยายามหาทางออกของปัญหาได้เสมอ แก้ไขปัญหาได้ และพบว่าผู้นำที่ใช้ความฉลาดทางอารมณ์จะมีบทบาทดังนี้ พยายามเข้าใจและตอบสนองอารมณ์ของผู้อื่นเพื่อลดความขัดแย้ง แสดงความเมตตาและเคารพผู้อื่นอยู่เสมอ เข้าใจพลังส่วนต่าง ๆ ของบุคคลอื่นและนำมาใช้ในทางที่ถูกต้อง เสริมสร้างความไว้วางใจ ใช้อารมณ์ให้เกิดแรงบันดาลใจก่ออิทธิพล และโน้มน้าวบุคคลอื่น สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถทั้งหมดของผู้บริหาร

เฮ และแมคเบอร์ (Hay & Meber, n.d. อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ได้ศึกษาสมรรถนะที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน 40 บริษัท พบว่า พนักงานเหล่านี้มีความสามารถทางสมองที่เหนือกว่าคนทั่วไปเพียง 27 % แต่มีความสามารถและทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ถึง 53%

ซูตาโซ (Sutaso, 1998) ได้ศึกษาความแตกต่างทางเพศกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้เครื่องมือ EQ-I โดยศึกษาตามหลักแนวคิดของ สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) และ โกลแมน (Goleman, 1998) ใน 5 องค์ประกอบ คือ การรู้จักตนเอง ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การดำรงความสัมพันธ์กับผู้อื่น การรู้อะไรควรไม่ควรและการจัดการหรือควบคุมอารมณ์ของตนเอง ศึกษาในผู้ชายจำนวน 129 คน ผู้หญิง จำนวน 329 ช่วงอายุ 17-54 พบว่า ผู้หญิงมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะในวัย 20-40 ปี ผู้หญิงโสดและผู้หญิงที่แต่งงานแล้วก็มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ชาย สรุปได้ว่าผู้ชายและผู้หญิงมีระดับความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับอายุและสถานภาพสมรส

มาสเซ (Massay, 1998) ได้ศึกษาถึงบทบาทผู้นำ: การสนทนาและความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม พบว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นำและมีวาทะศิลป์ในการสนทนา ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ร่วมสนทนาจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อได้สนทนากับผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่สูงกว่าอย่างต่อเนื่อง กลุ่มสนทนาที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถปรับตัวให้ลื่นไหลตามหัวข้อสนทนาได้ดีกว่า

แลม (Lam, 1998) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์: เครื่องบ่งชี้ในการดำเนินชีวิต ศึกษาในกลุ่มคนทำงาน แบ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานอย่างง่าย ๆ กลุ่มที่ทำงานหนักหรือยาก กลุ่มที่มี

ความเครียดต่ำและกลุ่มที่มีความเครียดสูง โดยการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทั่วไป ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การปรับตัวต่อความเครียดและศึกษาสถิติประชากร พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น กล่าวคือยังมีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้น คะแนนในการปฏิบัติงานก็จะสูงตามเป็นลำดับ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้อื่นและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

เมนฮาร์ท (Menhart, 1998) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์: ความสำเร็จในงาน โดยศึกษาองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ใน 4 ด้าน คือ การเอาใจใส่อารมณ์ของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง การระงับอารมณ์ หรือการควบคุมอารมณ์ ไม่แสดง ความดีใจออกมาทันที การจัดการกับสิ่งที่ฝังใจหรือสิ่งประทับใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน ที่เข้ามาสมัครงาน (ปลอม หลอกว่าสมัครงาน) ผู้ทำการวิจัยสัมภาษณ์ และบันทึกวิดีโอเทปเพื่อศึกษาถึงการควบคุมอารมณ์และปฏิกิริยาต่าง ๆ ร่วมด้วย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน ปฏิกิริยาทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับผลของการสัมภาษณ์ รวมทั้งพบว่า ความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดในการปฏิบัติงาน (การนำไปใช้จริง) และความรู้สึกในแง่บวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน

เกรฟส์ (Graves, 1999) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงจำนวน 75 คน ผู้ชายจำนวน 75 คน รวมทั้งหมดเป็น 150 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้ สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงมีศักยภาพที่จะเพิ่มระดับความสามารถของกระบวนการและสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาต่าง ๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้ สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับวิชาชีพพยาบาลเป็นอย่างมากเพราะความฉลาดทางอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลบริการพยาบาลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา การขาดหรือย้ายงานเนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้เคารพฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น มีความสามารถปรับตัวปรับใจ รับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ ฉากองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ตามแบบประเมินของกรมสุขภาพจิต (2543 ข) กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

3. การบริหารงานบุคคลทางการพยาบาล (Human Resource Management in Nursing)

องค์กรใดก็ตามไม่ว่าขนาดเล็กหรือใหญ่จะดำรงอยู่และพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่องล้วนมีพื้นฐานมาจากคนในองค์กรทั้งสิ้น โดยเฉพาะองค์กรพยาบาล คนในองค์กรจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริการ กล่าวคือเป็นผู้จัดกิจกรรม งาน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือ ร่วมทั้งจัดการเรื่องคนด้วย การทำให้คนมีคุณภาพทั้งองค์กรต้องใช้ หลักการบริหารงานบุคคลที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ ได้มีผู้ให้ความหมายการบริหารงานบุคคลและการบริหารงานบุคคลทางการพยาบาลดังนี้

3.1 ความหมาย

สุนันทา เลาหันทน์ (2542, หน้า 5) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์แก่ลูก สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์การ ตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 4) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง ภารกิจของผู้บริหารทุกคน ที่มุ่งปฏิบัติในกิจกรรมทั้งปวงที่เกี่ยวกับบุคลากร เพื่อให้ปัจจัยด้านบุคคลขององค์กรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2542, หน้า 3) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการดำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

มอนดี และ โน (Mondy & Noc, 1996) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล เป็นการใช้ทรัพยากรอันทรงคุณค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาการจ่าย

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

เดสเลอร์ (Dessler, 1997, p. 2) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับพนักงานในองค์การซึ่งครอบคลุมภารกิจต่าง ๆ ได้แก่ การสรรหา การฝึกอบรม การให้รางวัลและผลประโยชน์เกื้อกูล การประเมินผล และแรงงานสัมพันธ์

เฟรนช์ (French, 1998, p. 4) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การวางแผน การพัฒนาและการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันเชิงระบบ มีผลต่อสมาชิกทุกคนในองค์การกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบงาน การจัดบุคลากรเข้าทำงาน การพัฒนาและการฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการให้รางวัล การธำรงรักษาและการคุ้มครองบุคลากร รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงองค์การ

ดีเซนโซ และโรบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999, p. 9) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านบุคลากร ได้แก่ การจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการธำรงรักษามูลค่าบุคคล เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล คือ กระบวนการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร นับตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน รวมตลอดถึงการให้พ้นจากงาน โดยมีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้ การจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการธำรงรักษามูลค่าบุคคล

ส่วนการบริหารงานบุคคลทางการพยาบาล ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ทั้งในประเทศและต่างประเทศดังต่อไปนี้

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหารงานบุคลากรทางการพยาบาล หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวกับตัวบุคคลทางการพยาบาลทุกระดับในโรงพยาบาล หรือในสถานบริการสุขภาพอื่น ๆ ซึ่งนับตั้งแต่การแสวงหาคนมาปฏิบัติงาน การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การบำรุงรักษา การพัฒนา และการประเมินผลการปฏิบัติงานตลอดจนถึงการให้พ้นจากงาน

กองการพยาบาล (2539, หน้า 23) ให้ความหมาย การบริหารการพยาบาล คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การอำนวยการ (Direction) การควบคุม กำกับงาน (Controlling) และการประสานงาน (Coordinating) กับแหล่งทรัพยากรและกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ที่ต้องการสำหรับการบริการสุขภาพ

จิลลีส์ (Gillies, 1994, pp. 1-3) กล่าวว่า กระบวนการบริหารการพยาบาลคือ การกระทำเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการดูแล ป้องกันและรักษาให้มีความสุขสบายกับผู้ป่วย มีการวางแผนการพยาบาล การจัดองค์การและควบคุมการใช้ทรัพยากรการบริหาร เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และคนอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด

เฮอร์แมน (Herman, n.d. อ้างถึงใน กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539, หน้า 2) ได้ให้ความหมาย การบริหารงานบุคคลทางการพยาบาล คือ ระบบกิจกรรมที่กระทำโดยตรงต่อการพยาบาลผู้ป่วย โดยยึดวัตถุประสงค์และนโยบายที่อยู่ในเป้าหมายของหน่วยงานสุขภาพ ตามเกณฑ์ของการบริหารงานบุคคล เพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายอันก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงาน และการประหยัด

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคลทางการพยาบาล หมายถึง การบริหารงานเกี่ยวกับบุคคลทางการพยาบาลที่ทำหน้าที่ในการดูแล ป้องกันและรักษาให้มีความสุขสบายกับผู้ป่วย โดยการจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการชำระรักษาบุคคล เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลทางการพยาบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด นับตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน รวมตลอดถึงการพ้นจากงาน

3.2 ความสำคัญของการบริหารงานบุคคล

แม้ว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในการบริหารขององค์การ แต่ในบรรดาทรัพยากรการบริหาร อันประกอบด้วย M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) การจัดการ (Management) ตลาด (Market) และเวลา (Time) นั้นเป็นที่ยอมรับกันอย่างเป็นสากลว่า คนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดขององค์การ จนกล่าวได้ว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นสินทรัพย์ (Assets) ที่มีทั้งคุณค่าและเกียรตินิยม ทั้งนี้เพราะทรัพยากรบุคคลจะทำหน้าที่ “บริหาร” ทรัพยากรอื่นๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสินค้าหรือบริการ ขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นองค์การที่สามารถสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์การนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สุนันทา เลาหันทน์, 2542, หน้า 1) การบริหารงานบุคคลเป็นหน้าที่ทางการบริหารประการหนึ่งของผู้บริหารทุกคน กล่าวคือในกระบวนการจัดการ (Management Process) หน้าที่ทางการบริหารของนักบริหารทั้ง 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การตั้งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) นั้น การจัดคนเข้าทำงานนับเป็นภารกิจสำคัญที่ผู้บริหารต้องดำเนินการเกี่ยวกับการว่าจ้างโดยเฉพาะการเสาะหาคัดเลือก อบรมและพัฒนา ตลอดจนการประเมินผลและ

จ่ายค่าตอบแทนต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรได้คนที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพสูง เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าตลอดเวลา สาเหตุที่ผู้บริหารทุกคนต้องให้ความสำคัญในการจัดการที่เกี่ยวกับบุคคล เพราะจะเห็นได้เป็นข้อเท็จจริงว่าการที่ผู้บริหารจะทำงานขององค์กรให้บรรลุผลเสร็จสิ้นด้วยดีนั้น ข่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ผลงานจึงจะสำเร็จลงได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2542)

พอล และเฟร พิกเกอร์ส กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคลไว้ 3 ประการ คือ (ประภาศรี คุปต์กานต์, 2540)

1. เพื่อเป็นการยืนยันถึงความมุ่งหมายในระยะยาวของหน่วยงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย การเลื่อนระดับตำแหน่ง หรือการพ้นจากงาน การกำหนดนโยบายช่วยให้เกิดความรอบคอบตามหลักของวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และจริยธรรมรวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงหลักมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานด้วย
2. เป็นข้อผูกพันที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามปกติหรือพฤติกรรมการบริหารโดยมีส่วนร่วม
3. เป็นตัวชี้ขอบเขตอำนาจอิสระของผู้บริหารว่ามีมากน้อยเพียงใด นโยบายจะช่วยกำหนดขอบเขตที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและอำนาจอิสระ (Discretion) ที่นโยบายเปิดช่องให้ผู้บริหารใช้อำนาจ

เดล บีช (Dale Beach, n.d. อ้างถึงใน ประภาศรี คุปต์กานต์, 2540, หน้า 198-204) กล่าวถึงเหตุผลและความสำคัญที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ต้องกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นที่รับทราบทั่วกันภายในองค์กรว่าจะช่วยลดปัญหาความเข้าใจผิด การตีความนโยบายผิด และเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ถึงนโยบายที่ถูกต้องช่วยลดปัญหา แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้จริงกับนโยบายที่กำหนดไว้ ทราบขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายทราบสถานะ หน้าที่ความรับผิดชอบและทราบแนวทางการปฏิบัติว่าจะต้องทำอะไร มีขอบเขตเพียงไร เป็นการสะดวกในการประสานงานและเป็นหลักฐานในการอ้างอิง นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความกระตือรือร้น ช่วยให้เห็นช่องทางความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ สร้างความภักดีต่อองค์กร ถ้านโยบายนั้นกำหนดไว้อย่างเป็นธรรม ที่สำคัญคือเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยผู้บริหารต้องทราบบทบาทในการบริหารงานบุคคลเพื่อให้การบริหารที่ดีและมีคุณภาพ

3.3 บทบาทของการบริหารงานบุคคล

เสนาะ ดิยาวี (2539) ได้กล่าวถึงบทบาทของการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันว่า มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทจากเดิมที่ทำหน้าที่เพียงให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้บริหารตามสายงาน (Line) ในเรื่องการจัดหา บรรจุ พัฒนา บำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลขององค์การ แต่ต่อมาบทบาทหน้าที่เพิ่มมากขึ้น คือต้องรับผิดชอบบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ พนักงานภายในองค์การ และกลุ่มบุคลากรจากนอกสถาบัน เช่น สหภาพแรงงาน รัฐบาลและสังคม ทำให้งานในหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เช่น แรงงานสัมพันธ์ การร้องทุกข์ สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ

ความแตกต่างของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐและเอกชนมีน้อยมากจนแยกไม่ออกว่ากฎเกณฑ์ใดควรใช้กับหน่วยงานของรัฐหรือของเอกชนแต่เดิมเป้าหมายงานของรัฐ คือการจัดบริการและสินค้าเพื่อสนองความต้องการของสังคม โดยมุ่งที่ความสะดวกสบายของสังคม ในขณะที่ธุรกิจเอกชนจัดหาสินค้าและบริการ โดยมุ่งผลกำไร แต่ปัจจุบันวัตถุประสงค์ทั้งของภาครัฐและเอกชนผสมผสานกันระหว่างความต้องการของชุมชนกับการมีกำไรพอควร

โดยวัตถุประสงค์ของการบริหารงานบุคคล มีดังนี้ สมชาย หิรัญภิตติ (2542, หน้า 10) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการบริหารงานบุคคล มี 5 ประการ คือ เพื่อจัดหาคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน เพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่ให้นานที่สุด และเพื่อสื่อสารนโยบายการบริหารงานบุคคลให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบ

สุนันทา เลานันท์ (2542) กล่าวว่า วัตถุประสงค์การบริหารงานบุคคล มีดังนี้

1. เพื่อช่วยให้องค์การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
2. เพื่อใช้ทักษะความสามารถความเชี่ยวชาญของทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมาปฏิบัติงานในองค์กร
4. เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ตระหนักในคุณค่าและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
5. เพื่อพัฒนาและสร้างไว้ซึ่งชีวิตของการทำงานที่มีคุณภาพในระดับที่พึงปรารถนา
6. เพื่อช่วยดำรงนโยบายด้านระเบียบวินัยและจริยธรรมขององค์การ
7. เพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

หลักการบริหารงานบุคคล

ในสมัยก่อนการบริหารงานบุคคลเริ่มจากระบบอุปถัมภ์ (Patronage) ซึ่งไม่มีระบบหรือหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เป็นระบบที่ใช้ความพึงพอใจส่วนตัวเป็นหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งเข้าสู่ตำแหน่ง เลื่อนตำแหน่ง ปูนาบำเหน็จความชอบหรือที่มักเรียกกันว่าระบบพรรคพวกหรือระบบเส้นสาย ระบบอุปถัมภ์ทำให้คนที่มีความสามารถแต่ขาดพวกพ้องไม่ได้รับความเป็นธรรมในการ

พิจารณาผลงาน จึงทำให้เกิดความท้อถอยที่จะทำงานให้ก้าวหน้าต่อไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบที่ทำลายความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ได้ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2535) ได้กล่าวถึง การบริหารงานตามระบบคุณธรรม (Merit System) มีหลักการสำคัญ 4 ประการคือ

1. หลักความสามารถ (Competence) หมายถึง การบรรจุบุคคลเข้ารับราชการหรือแต่งตั้งบุคคลเข้ารับตำแหน่งใด ๆ จะต้องยึดหลักความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญ โดยพยายามหาแนวทางคัดเลือก เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง (Put the Right Man in the Right Job)

2. หลักความเสมอภาค (Equality) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีคุณสมบัติและมีพื้นความรู้ตามที่กำหนดไว้มีสิทธิจะสมัครเข้าสอบแข่งขัน เพื่อบรรจุเข้ารับราชการได้ทุกคน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องชาติตระกูล ศาสนา เป็นการให้โอกาสแก่ผู้มีสิทธิอย่างเท่าเทียมกัน และในการกำหนดเงินเดือนหรือค่าตอบแทนของข้าราชการก็ยึดหลักความเสมอภาคเป็นสำคัญเช่นกัน

3. หลักความมั่นคง (Security) หมายถึง การให้หลักประกันแก่ผู้ที่จะมาเป็นข้าราชการว่าจะมีความมั่นคงในชีวิตสามารถที่จะยึดราชการเป็นอาชีพได้ตราบเท่าที่ยังมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติราชการ มีความประพฤติดีและมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ราชการ โดยให้มีเงินเดือนเพียงพอแก่ค่าครองชีพและให้สวัสดิการประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ รวมทั้งเมื่อมีการออกจากราชการไปแล้วก็จะมีบำนาญหรือบำนาญให้เพื่อเลี้ยงชีวิตตามสมควรแก่สภาพในบั้นปลายของชีวิต นอกจากนั้นหลักความมั่นคงนี้ยังเป็นหลักประกันมิให้ข้าราชการถูกกลั่นแกล้ง หรือออกจากราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเพื่อให้ข้าราชการได้มีกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้บังเกิดผลดีที่สุด ไม่ต้องกังวลในการหาเลี้ยงชีพ หรือถูกกลั่นแกล้งในทางที่ไม่เป็นธรรม

4. หลักเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality) หมายถึง การให้ข้าราชการประจำต้องเป็นกลางทางการเมืองและปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเต็มความสามารถและเต็มความภาคภูมิใจ โดยไม่คำนึงว่าเป็นนโยบายมาจากพรรคการเมืองใดและในทางกลับกันข้าราชการประจำต้องไม่กระทำการให้ตกอยู่ภายใต้อาณัติหรืออิทธิพลพรรคการเมืองใด เป็นกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ในพรรคการเมืองใด ๆ ด้วย

หลักการบริหารงานบุคคลมีหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นหลักความสามารถ หลักความเสมอภาค หลักความมั่นคงหรือหลักเป็นกลางทางการเมืองล้วนแล้วแต่มีความสำคัญในการที่จะทำให้บุคคลในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยาบาลนับว่าเป็นบุคลากร ที่มีจำนวนสูงสุดในโรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ดังนั้นการบริหารงานบุคคลทางการพยาบาลจึงเป็นกระบวนการอันสำคัญ และจำเป็นต่อประสิทธิภาพของการให้บริการพยาบาลเป็นอย่างมาก

กระบวนการบริหารงานบุคคลทางการพยาบาลก็เหมือนกับการบริหารงานบุคคลทั่วไป เนื่องจากวิวัฒนาการทางด้านการแพทย์และการพยาบาลเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา วิธีการ เทคนิค ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำงานย่อมต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย การบริหารงานบุคคลทางการพยาบาลช่วยให้พยาบาลสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ดีขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับการรักษา ทั้งการพยาบาลทั่วไปและการพยาบาลเฉพาะสาขาตามต้องการ โดยมีกระบวนการบริหารงานบุคคลดังต่อไปนี้

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539, หน้า 2) กล่าวว่า กระบวนการบริหารงานบุคคลทางการพยาบาลประกอบด้วย การวางแผนนโยบายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน กำหนดลักษณะงานและความต้องการของหน่วยงาน วางแผนเพื่อให้คนมาปฏิบัติงานตามความต้องการของหน่วยงานและจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน กำหนดหน้าที่และคุณสมบัติของผู้ที่จะมาปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ กำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ คุณภาพ ปริมาณงาน สรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตามที่ต้องการ บรรจุแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของแต่ละคนตามที่กำหนดไว้ ฝึกอบรมและปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ นิเทศงานแก่บุคลากรในขณะปฏิบัติงาน บำรุงรักษามูลค่าโดยจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่หน่วยงานควรจะให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากเงินเดือนเพื่อเป็นกำลังใจ แรงกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานต่อไปนาน ๆ พัฒนามูลค่าเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีอุปนิสัย และเจตคติที่ดีและวิธีการทำงานที่ทันสมัย เหมาะสมกับสังคมหรือชุมชนนั้น ๆ จัดทำทะเบียนประวัติ โดยการจดบันทึกประวัติของผู้เข้ามาปฏิบัติงาน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ เช่น การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับกำหนดขึ้น เพื่อควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การให้บุคลากรพ้นจากการปฏิบัติงาน การพ้นจากการปฏิบัติงาน มีหลายกรณี ได้แก่ การลาออก การลดจำนวนบุคลากร การออกเพราะมีสาเหตุที่ทำให้เกิดการเสียหาย การเกษียณอายุ ทุพพลภาพ และตาย ซึ่งแต่ละกรณีจะต้องปฏิบัติไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้

โดยจุดมุ่งหมายของการบริหารงานบุคคลของพยาบาล แยกได้เป็น 2 ส่วน

1. ความมุ่งหมายของหน่วยงาน ซึ่งเน้นหนักไปในแง่ของส่วนรวม ได้แก่
 - 1.1 สอนแนะวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อให้ผลงานสูงสุด ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุ
 - 1.2 วางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานการพยาบาล
 - 1.3 พัฒนาฝีมือในการทำงานให้ดีขึ้น

- 1.4 พัฒนาการบริหารให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย
- 1.5 ฝึกคนเพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายตัวของหน่วยงาน
- 1.6 ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2. ความมุ่งหมายส่วนบุคคล

- 2.1 เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- 2.2 เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน
- 2.3 เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงาน
- 2.4 เพื่อฝึกฝนการตัดสินใจ
- 2.5 เพื่อเรียนรู้งานแปลก ๆ ใหม่ ๆ
- 2.6 เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น
- 2.7 เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานดีขึ้น

สรุปได้ว่าการบริหารงานบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์การจะต้องให้ความสำคัญเพราะการที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้นย่อมมาจากบุคคล การบริหารงานบุคคลจะทำให้คนทำงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จงรักภักดีและทำงานอยู่กับองค์การตลอดไป โดยผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในบทบาทการบริหารงานบุคคล หลักการบริหารงานบุคคลและกระบวนการบริหารงานบุคคล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี ของกระบวนการบริหารงานบุคคลของ ดีเซนโซ และโรบบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการบริหารงานบุคคลที่ต่อเนื่อง 4 ประการ ได้แก่ การจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการธำรงรักษาบุคคล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การจัดหาและเลือกสรรบุคคล (Inception)

การสรรหาบุคคลเป็นขบวนการขั้นแรกของการบริหารงานบุคคล อันเป็นขบวนการที่สำคัญในทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐหรือเอกชน โดยเฉพาะองค์การพยาบาลการสรรหาบุคคลจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่สุดเข้ามาปฏิบัติงาน เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพบริการ มีการปฏิบัติการพยาบาลนั้นให้แก่มนุษย์ ซึ่งมีชีวิตและจิตวิญญาณที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อนและมีความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลที่ไม่เหมือนกัน (อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย, 2545) งานพยาบาลเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก ต้องดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ต้องใช้ความรู้ทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล ต้องใช้ความคิดความรู้สึกละและการแสดงออกของพฤติกรรมได้ตอบ ในการช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเหมาะสม การจัดหาและเลือกสรรบุคคลจึงเป็นกระบวนการที่

สำคัญในวิชาชีพพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อารียา สัพพะเลข (2542) กล่าวว่าในการทำงานให้บริการพยาบาลของพยาบาลแต่ละคนนั้น ผู้ใดจะมีความสามารถปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน เพราะการคัดเลือกและสรรหาบุคคลเป็นกระบวนการแรก ที่หากคนมีความสามารถเหมาะสมกับงานและตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ เพราะหากได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม กับตำแหน่งและงานที่ต้องปฏิบัติแล้วย่อมจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยมีแนวคิดในการสรรหาบุคคลดังนี้ (ประภาศรี กุปต์กานต์, 2540, หน้า 30)

แนวคิดของอังกฤษ คนมีสติปัญญาดีจะฝึกให้ทำอะไรก็ได้ทั้งสิ้น คือ ถือว่าคุณวุฒิอยู่ที่ตัวคน ดังนั้นการสรรหาจึงยึดเอาความรู้ไว้ก่อนมากกว่าประสบการณ์ โดยสรรหาบุคคลที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามีความเฉลียวฉลาดมาทำงาน แล้วจัดการฝึกอบรมพัฒนาตนเองเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ในอนาคต

แนวคิดของอเมริกา การสรรหาบุคคลยึดประสบการณ์ เป็นสำคัญ โดยมีแนวคิดที่ว่าคนเรามีใช้จะเก่งไปเสียทุกอย่าง ดังนั้นการสรรหาบุคคลให้เหมาะสมกับงานโดยยึดถือว่าคุณวุฒิอยู่ที่งานต้องการ จึงกำหนดคุณวุฒิที่ต้องการสำหรับงานที่วางไว้ แล้วสรรหาบุคคลที่มีคุณวุฒิตามที่กำหนดไว้นั้นมาทำงานเฉพาะอย่าง การสรรหาบุคคลมาทำงานตามแนวคิดนี้จึงเป็นการสรรหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง (Specialist)

สำหรับประเทศไทย การสรรหาบุคคลมีลักษณะผสมผสานกันทั้งสองแนวคิด กล่าวคือ บางตำแหน่งสรรหาบุคคลที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา บางตำแหน่งนอกจากคุณวุฒิแล้วยังต้องดูประสบการณ์ประกอบอีกด้วย เช่น ตำแหน่งในระดับสูง ๆ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้ให้ความหมายของการจัดหาและเลือกสรรบุคคลไว้เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการคัดเลือก จากจำนวนใบสมัครของผู้สมัครจำนวนมากเพื่อที่จะให้ได้คนที่ดีที่สุด ที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารส่วนใหญ่จะให้ความสนใจในการคัดเลือก เพราะการคัดเลือกบุคคลากรนับเป็นจุดเริ่มต้นของการที่จะมีโอกาสร่างคุณภาพสำหรับองค์กรในอนาคตซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการมีโอกาสได้คนดีมาอยู่ในองค์กรนั่นเอง โดยปกติการคัดเลือกมักจะได้ผลดีถ้าหากได้มีการระมัดระวังในการกลั่นกรองบุคคลผู้มาสมัคร โดยพยายามให้ได้คนตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ให้มากที่สุดและจะเป็นการช่วยให้คนที่รับเข้ามาใหม่เป็นคนที่ดีที่สามารถเรียนรู้งานได้เร็ว

ดีเซนโซ และรอบบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999, p. 3) ได้ให้ความหมายของการจัดหาและเลือกสรรบุคคล คือ การคัดเลือกและสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่องค์กรต้องการ

สรุปได้ว่า การจัดหาและเลือกสรรบุคคล คือ การจัดหา คัดเลือกและเตรียมความพร้อมของบุคคลในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถ ตามที่องค์กรต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยมีกระบวนการจัดหาและเลือกสรรบุคคลดังนี้

กระบวนการสรรหาบุคคล คือ การประกาศรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การขึ้นใบสมัคร การทดสอบการปฏิบัติงาน การสอบสัมภาษณ์ การตรวจสอบภูมิหลัง การคัดเลือกเบื้องต้นของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ การตัดสินใจขั้นสุดท้ายของหัวหน้าหน่วยงาน การตรวจร่างกายและการบรรจุแต่งตั้ง (สมาน รังสิโยภักดิ์, 2535, หน้า 72) และการกำหนดลักษณะงาน การพิจารณาการวางแผน การจัดหาเลือกสรรบุคคล การพิจารณาสร้างรายละเอียดให้เกิดการสนใจในการจัดหาเลือกสรรบุคคล และการดำเนินการจัดหาเลือกสรรบุคคล (ชิงชัย สันติวงษ์, 2539)

นอกจากนี้ ดีเซนโซ และโรบบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดหาและเลือกสรรบุคคล คือการทำให้ได้กำลังคนที่มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการประกอบด้วย

1. ต้องมีการวางแผนทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) ซึ่งจะต้องเป็นแผนหลักกลยุทธ์ขององค์กร กำหนดความจำเป็น ความต้องการทรัพยากรบุคคล ที่องค์กรต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและกรอบกำลัง โครงสร้างขององค์กรที่ต้องการ
2. การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคลในจำนวน คุณภาพที่ต้องการ
3. เตรียมความพร้อมทรัพยากรบุคคลที่สรรหา บรรจุแล้วให้พร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กร

สรุปได้ว่า การจัดหาและเลือกสรรบุคคล มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการคัดเลือกเสาะหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ให้ได้ครบตามจำนวนที่องค์กรต้องการ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เมื่อได้บุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งความรู้ความสามารถแล้ว องค์กรจะต้องมีการพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

การพัฒนาและอบรมบุคคล (Development)

การพัฒนาบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากมนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ องค์กรจึงจำเป็นต้องแสวงหาและได้มาแล้วต้องระวังรักษาพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และใช้ความรู้ความสามารถนั้นให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร และในขณะเดียวกันก็เพิ่มความรู้ รายได้ สวัสดิการแก่ตัวคนทำงานด้วย งานพยาบาลเป็นงานที่กระทำต่อชีวิตมนุษย์ เป็นเรื่องละเอียดอ่อนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ศีลธรรม จรรยา และความปลอดภัยของ

ผู้รับบริการ การปฏิบัติใด ๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของศาสตร์ที่มีเหตุผลชัดเจนและต้องอาศัยศิลปะที่จะเยี่ยช้อน พยาบาลจึงต้องมีความรู้แน่นยำ มีวิจารณญาณและทักษะการปฏิบัติงานสูง ต้องรอบคอบและไม่ผิดพลาด (จุฬาลักษณ์ ธีรตันพันธุ์, 2540) การพัฒนาและอบรมให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาลปฏิบัติงานให้มีคุณภาพนั้น จึงมิใช่เป็นเพียงการให้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์จากการศึกษา การอบรมเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นการดึงเอาศักยภาพของบุคคลที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ รวมทั้งองค์การที่สามารถที่จะรักษามูลค่าที่มีคุณค่าไว้ได้ ดังนั้นในการบริหารงานในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญของบุคคลในองค์การอย่างมากเพราะถือว่าความสำเร็จขององค์การ คือความสำเร็จที่มาจากคน (วัฒนชัย สุวคนธ์, 2537)

อาจกล่าวได้ว่ามีวิธีที่จะพัฒนาบุคคล 2 วิธี คือ บุคคลพัฒนาตนเองและองค์การช่วยพัฒนาบุคคล การพัฒนาที่ส่งผลดีคือการผสมผสานการพัฒนาทั้งสองรูปแบบเข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตามเมื่อผลสำเร็จของการพัฒนาบุคคลสามารถวัดได้จากการเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน ผลสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่งเป็นผลโดยตรงที่ออกมาจากตัวบุคคลนั้น ย่อมหมายความว่าบุคคลยอมรับการพัฒนานั้นอย่างเต็มใจ ความเต็มใจเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่า เขาจะได้รับประโยชน์จากการพัฒนา และหลักสูตรเนื้อหาของการพัฒนาเป็นสิ่งใหม่ที่อยู่ในความสนใจอันสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาอาชีพของบุคคลเอง

การพัฒนาและอบรมบุคคล หมายถึง การทำให้เกิดความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถทั้งในการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อม การเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการให้คำปรึกษาแนะนำสอบถามหรือโดยวิธีอื่น ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กรเพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรซึ่งเป็นการหวังผลในอนาคต ใช้เวลานานและมีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (อรุณ รักรธรรม, 2530) นอกจากนี้ สุลักษณ์ มิชูทรัพย์ (2539, หน้า 56) กล่าวว่า เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Competency) ของบุคคลตลอดจนเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะรับผิดชอบในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาและอบรมบุคคลไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญในงานปัจจุบันแต่มุ่งหมายให้บุคคลก้าวหน้าและเติบโตในอนาคต (ดนัย เทียนพุด, 2543, หน้า 21)

สรุปได้ว่า การพัฒนาและอบรมบุคคล หมายถึง การฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ก้าวหน้ากับวิทยาการ ได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรื่องที่ยังขาดประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับวุฒิการศึกษา

ที่สูงขึ้น ตลอดจนได้รับโอกาสแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าและเติบโตในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาและอบรมบุคคลดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2537) อธิบายว่าวัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการพัฒนาและอบรมบุคคลก็เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ และการปรับปรุงตนในด้านต่าง ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคนิค สังคมหรือสภาวะแวดล้อม ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เฉพาะเรื่องที่รับผิดชอบ ปรับปรุงเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความคิดในเรื่องต่าง ๆ จากวงแคบจนกว้างขวาง สามารถวิเคราะห์ ถกเถียง สัมพันธ์ปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาวะที่แปรเปลี่ยน ส่งเสริมบุคลากรให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง โดยไม่ต้องบอก ชี้แนะ หรือนำทางตลอดเวลา ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ความคิด ความอ่านอย่างรอบคอบของตน ทำงานด้วยฝีมือและมีความเต็มใจในการทำงาน โดยมีต้องรอคำสั่งให้ทำงาน ให้มีจิตใจกว้างขวาง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถทำงานด้วยตนเองและพึ่งพาอาศัยผู้อื่น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะพัฒนาตนเอง และงานให้ดีขึ้น โดยมีวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาบุคคลดังนี้ (จิตชม สฤษฎีราชโยธิน, 2542)

1. การสอนแนะ
2. การมอบอำนาจหน้าที่
3. การฝึกอบรม
4. การส่งไปดูงานหรือศึกษาต่อ
5. การจัดให้เข้าร่วมประชุม หรือมีบทบาทในคณะกรรมการต่าง ๆ
6. การประชุม
7. การส่งเสริมให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น โดยการเขียน การพูด การจัดสัมมนา

ในโอกาสต่าง ๆ เป็นการเสริมสร้างประสบการณ์

8. การสาธิต

ทั้งนี้การจะใช้วิธีใดในการพัฒนาบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น จังหวะ โอกาส ความต้องการของบุคคล รวมทั้งวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาประกอบ

เวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther & Davis, 1996) ได้เสนอขั้นตอนของการพัฒนาบุคคลไว้

3 ขั้นตอน

1. ขั้นตอนการวางแผนฝึกอบรมและพัฒนา
 - 1.1 หาความต้องการและความจำเป็น
 - 1.2 กำหนดจุดประสงค์ในการฝึกอบรมและพัฒนา
 - 1.3 จัดทำโครงการ เนื้อหาการฝึกอบรมและพัฒนา และพิจารณาหลักการเรียนรู้

2. ขั้นฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งมีเทคนิคที่ใช้ได้แก่

- 2.1 การอบรมปฏิบัติการ (Job Instruction Training)
- 2.2 การบรรยาย (Lecture)
- 2.3 การฝึกอบรมด้วยเทปบันทึกภาพ (Vedeo Presentation)
- 2.4 บทบาทสมมติ (Role Playing)
- 2.5 การศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study)
- 2.6 การศึกษาด้วยตนเอง (Self-Study)
- 2.7 การศึกษาด้วยบทเรียนสำเร็จรูป (Programing Learning)
- 2.8 การฝึกอบรมในห้องทดลอง (Labolatory Training)

3. ขั้นการประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา มีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 กำหนดเกณฑ์การประเมินผล
- 3.2 ทดสอบการฝึกอบรมและการพัฒนา
- 3.3 ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา
- 3.4 ทดสอบหลังการฝึกอบรมและพัฒนา
- 3.5 ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนา กลับเข้าปฏิบัติงาน
- 3.6 ติดตามผลการฝึกอบรมและพัฒนา

นอกจากนี้ นงลักษณ์ สิ้นสืผล (2542) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนานุคคลประกอบด้วย

1. การกำหนดความจำเป็นของการพัฒนานุคคล
2. การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะ
3. การคัดเลือกวิธีการพัฒนานุคคล
4. การคัดเลือกสื่อในการพัฒนานุคคล
5. การเตรียมการเพื่อปฏิบัติ ตลอดโครงการพัฒนานุคคล
6. การลงมือปฏิบัติตามโครงการพัฒนานุคคล
7. การประเมินผลโครงการพัฒนานุคคล

ดีเซนโซ และโรบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999, pp. 9-16) กล่าวว่า การพัฒนาและอบรมบุคคล (Development) ประกอบด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรม เพิ่มทักษะและปรับทัศนคติของทรัพยากรบุคคลในการทำงาน
2. การพัฒนา เพิ่มความรู้และความสามารถในการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหาในการทำงาน

ในปัจจุบันและในอนาคต

3. การพัฒนาองค์การ การทำและปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ในองค์การเพื่อให้เกื้อหนุนการปฏิบัติงานของบุคคลและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์การ

4. การพัฒนาอาชีพ ความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะประสานให้ความต้องการของคนทำงานและของหน่วยงานสัมพันธ์เกื้อกัน

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ ความชำนาญ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยคาดหวังว่าผู้ที่ได้รับการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์การ ซึ่งอาจจะรวมทั้งการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมที่จะเลื่อนขั้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่มีลักษณะเดียวกัน โดยมีประเภทของการฝึกอบรมดังนี้ (ทิพยา เพื่อนพิภพ, 2538 อ้างถึงใน ประภาศรี คุปกันต์, 2540, หน้า 198-204)

1. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการต้อนรับหรือแนะนำบุคคลใหม่ให้รู้จักหน่วยงานหรือองค์การ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และกฎข้อบังคับระเบียบวินัยต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลใหม่ได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่เกี่ยวกับอาชีพที่ตนปฏิบัติเพื่อให้สามารถปรับตัวได้

2. การฝึกอบรมโดยให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On the Job Training) เป็นการสอนงานให้ลงมือปฏิบัติงานจริง ๆ ในการนี้จะทำเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มก็ได้ ในระยะแรกควรอธิบายให้เข้าใจถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานก่อน แล้วจึงให้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

3. การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill Training) เป็นการฝึกอบรมที่ต้องพัฒนาติดต่อกันตลอดไป เพื่อเพิ่มฝีมือในการปฏิบัติงานให้ทันกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย

4. การฝึกอบรมผู้บังคับบัญชา (Supervisory Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อบุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาระดับต้น ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมनिเทศงานและแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา การฝึกอบรมในระดับนี้ควรจะเป็นการฝึกอบรมเพื่อให้ความรอบรู้ในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งรู้จักวางแผนงานขึ้นต้น การฝึกอบรมในระดับนี้โดยทั่วไปจะจัดทำเป็นกลุ่ม

ประโยชน์ของการฝึกอบรม ประภาศรี คุปกันต์ (2540) ได้สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ค่าแรงและเวลาปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีและประสานงานที่ดี
4. ช่วยลดภาระของผู้ควบคุมบังคับบัญชาผู้ปฏิบัติงาน

ที่กล่าวทั้งหมดสรุปได้ว่า การพัฒนาและอบรมบุคคลเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลในองค์กรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น โดยการสอน การฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งในและนอกสถานที่ การฝึกปฏิบัติ ตามที่องค์กรกำหนด เพื่อความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานและเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การจูงใจบุคคล (Motivation)

การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้นุชนแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เป็นไปได้ทั้งในทางสร้างสรรค์และทำลาย การนำเอาแรงจูงใจมาใช้ให้ถูกวิธีจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างมาก หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงพยายามที่จะสร้างแรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แสดงความรู้ความสามารถของตน เพื่อดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่หน่วยงานวางไว้ (เจียมจิตต์ จูดาบุตร, 2539, หน้า 81) โดยเฉพาะพยาบาลที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง มีทักษะในการประสานประโยชน์ให้กับประชาชน ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย แรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จึงเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การกำหนดภาระงานที่เหมาะสม และการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน (สำเร็จ แหยมกระ โทก และรุจิรา มังคะศิริ, 2545) ได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังนี้

เฟรนช์ (French, 1998) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาและความเต็มใจของบุคคลที่ได้ใช้ความพยายามในการกระทำกิจกรรมเพื่อการบรรลุเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง

ดีเซนโซ และโรบินสัน (De Cenzo & Robbins, 1999, p. 12) กล่าวว่า การจูงใจ คือการที่บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความสามารถและความพึงพอใจในการกระทำนั้น

ทองใบ สุธาวัล (2543) กล่าวว่า การจูงใจเป็นวิธีการที่ทำให้บุคคลหนึ่งบุคคลใด ได้ใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เงื่อนไขที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายส่วนบุคคล

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลมีความปรารถนาและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เงื่อนไขที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่ ภาระงานที่เหมาะสม ลักษณะงานมีความยืดหยุ่นเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่ง การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การได้รับโอกาสแก้ไขข้อผิดพลาดและปรับปรุงตนเอง การปรับเปลี่ยนหน่วยงานเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และการมีกฎระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ถูกกำหนดด้วยแรงจูงใจ โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล คนจำนวนมากทำงานเพราะจำเป็นต้องทำ แต่มีคนอีกจำนวนหนึ่งที่ทำงานเพราะปรารถนาจะทำ ทั้งความต้องการและปรารถนาเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นกิจกรรมที่สำคัญสำหรับผู้บริหารทุกคน เพราะถ้าบุคคลในหน่วยงานมีแรงจูงใจในการทำงาน เขาก็ย่อมจะทำงานเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพของเขา ผลงานออกมาก็มีคุณภาพสูง ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมีกลยุทธ์ในการจูงใจบุคคลดังนี้

ซูซีย์ สมิททิกอร์ (2539) กล่าวว่า กลยุทธ์การจูงใจบุคคล ประกอบด้วย 2 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลยุทธ์การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน การจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน นับได้ว่าเป็นกลยุทธ์ดั้งเดิม ซึ่งใช้กันมานานที่สุดและแพร่หลายที่สุด รางวัลตอบแทนที่ดีและมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งขวัญและกำลังใจของพนักงาน ควรจะมีคุณค่าสำหรับผู้รับ มีความเป็นธรรม มีความเป็นไปได้อาจมีความยืดหยุ่น รางวัลตอบแทนสามารถจำแนกได้เป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.1 รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน รางวัลชนิดนี้สามารถจำแนกได้เป็นหลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้

1.1.1 ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง เงินซึ่งองค์กรมอบให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานโดยตรง เช่น เงินเดือน

1.1.2 ผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ (Fringe Benefits) รางวัลประเภทนี้คงมีการอาจจะไม่ได้จ่ายให้พนักงานในรูปของตัวเงิน แต่สามารถตีค่าออกมาเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันชีวิตและสุขภาพ

1.1.3 การเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง (Salary Increase and Job Promotion) รางวัลประเภทนี้ทำให้พนักงานมีโอกาสได้ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม

1.2 รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน รางวัลประเภทนี้มักเป็นสิ่งที่มีความหมายจิตใจต่อพนักงาน เช่น รางวัลส่งเสริมคุณค่าของบุคคล ได้แก่ การยกย่องชมเชย การมอบรางวัลดีเด่น หรือรางวัลส่งเสริมสถานภาพทางสังคม เช่น การจัดหาห้องทำงานส่วนตัว และรางวัลส่งเสริมศักยภาพของบุคคล

2. กลยุทธ์จูงใจด้วยลักษณะการทำงาน การทำงานมิได้ทำงานเพียงเพื่อต้องการเงินสำหรับการดำรงชีวิตเท่านั้น แต่ยังต้องการสิ่งอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อจิตใจของตนเองอีกด้วย ดังนั้นการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน จึงอาจกระทำได้ด้วยการจัดรูปแบบการทำงานให้เหมาะสม ได้แก่

การจัดตารางเวลาการทำงานใหม่ เช่น การจัดตารางเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น ความมีอิสระในการทำงาน การออกแบบลักษณะงานใหม่ เช่น การขยายขอบเขตงาน การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

นอกจากนี้ เฮอร์ซเบิร์ก, มอชเนอ์, และซินเบอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Synberman, 1993) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือใช้พลังงานไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มี 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์การ หากไม่มีจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การควบคุมบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมขององค์การและความมั่นคงในงาน ถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้จะทำให้จะทำให้บุคคลท้อถอยหรือเลิกงานได้

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงาน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การยอมรับนับถือและโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน

ดีเซนโซ และโรบบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999) กล่าวว่า เทคนิควิธีการจูงใจบุคคลต้องสอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละคน การกระตุ้นจูงใจจะประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญคือ

1. การออกแบบรูปร่างงานใหม่ที่เหมาะสม (Job Redesign)
2. การบริหารคุณภาพและผลผลิต
3. การเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
4. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลและการรายงานให้แต่ละคนทราบ
5. การให้ผลการตอบแทนและรางวัลที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน
6. วินัยและคำแนะนำ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานเป็นรายบุคคล และองค์การ / หน่วยงาน

แรงจูงใจ จะมีผลต่อความพยายาม ที่จะมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีกลยุทธ์ในการจูงใจดังนี้ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540, หน้า 56)

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีหลักว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะเป็นสิ่งท้าทายสำหรับบุคคลอื่นก็ได้ โดยอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคลตามความสามารถความถนัด ทักษะและประสบการณ์
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตนเอง และพวกเขาให้อยากทำงานมากขึ้น
3. การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจการมีมากขึ้นอย่างเหมาะสม
5. ความมั่นคง และความปลอดภัย
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน
7. โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะ ความสามารถด้านวิชาชีพ

และประสบการณ์

8. โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
 9. เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงินที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพอย่างหนึ่ง
 10. สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ
 11. การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานจะให้ตนเองเป็นเลิศในแนวทาง
- จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและมีความ

จำเป็นสำหรับทุกหน่วยงานที่ต้องการหาวิธีจูงใจผู้ปฏิบัติให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถ สำหรับองค์การพยาบาลแล้วไม่ต้องสงสัย แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญเพียงใด โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่ง ทศนา บุญทอง (2543 ก) กล่าวว่า แรงจูงใจของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย การกำหนดภาระงานที่เหมาะสมตรงตามหน้าที่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการบ้านพักที่สะดวกปลอดภัย มีโอกาสศึกษาต่อเนื่อง มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายวางแผนตัดสินใจ ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้วยความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพ

การบำรุงและรักษามนุษย์ (Maintenance)

การที่หน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงานเช่น ค่าใช้จ่ายในการสมัครคัดเลือก และฝึกอบรม ทำให้หน่วยงานจำเป็นต้องธำรงรักษามนุษย์ให้ปฏิบัติงานอยู่กับหน่วยงานต่อไปด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพ อันเป็นลักษณะของความพยายามทำให้บุคคลอยู่กับหน่วยงานต่อไป การธำรงรักษามนุษย์ครอบคลุมถึงการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร การเน้นการปฏิบัติงาน แรงงานสัมพันธ์ และการร่วมตกลงต่อรองกิจกรรมเกี่ยวกับสภาพแรงงานการออกจากหน่วยงาน และการคัดบุคคลออก ซึ่งมีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ดี เซนโซ และโรบบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999, p. 15) กล่าวว่า การธำรงรักษามนุษย์ คือ การบำรุงและรักษามนุษย์ (Maintenance) ที่มีคุณภาพแก่องค์กร เป็นการเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของบุคคล ช่วยรักษาเสริมสร้างพลังและความตั้งใจผูกพันของทรัพยากรบุคคลในงานและให้แก่องค์กร

ประกาศรี คูปถานต์ (2540, หน้า 34) ให้ความหมายของการธำรงรักษานุคตลว่า การธำรงรักษานุคตลให้อยู่กับหน่วยงานหรือองค์การให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สรุปได้ว่า การธำรงรักษานุคตล หมายถึง การทำให้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแก่องค์การ มีความเต็มใจ ผูกพัน ตั้งใจทำงานให้แก่องค์การ และปฏิบัติงานอยู่กับองค์การนานที่สุด โดยการให้ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีสวัสดิการในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานดี การติดต่อสื่อสารและสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และการได้รับคำแนะนำจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการที่จะธำรงรักษานุคตลในองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะถ้าไม่มีการธำรงรักษานุคตลแล้วจะทำให้บุคคล ลาออก โอนย้ายกันมาก ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานทำให้งานล่าช้า งาน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดบุคลากร สอดคล้องกับ อิชยา สุวรรณกุล (2542) กล่าวว่า การที่พยาบาลจะคงอยู่ในวิชาชีพได้นานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ ความรักในวิชาชีพ มีระบบงานที่ดีและเอื้อต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานดี มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และมีความมั่นคงปลอดภัย เช่นเดียวกับ ดี เซนโซ และโรบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999) กล่าวถึง การธำรงรักษานุคตลที่มีคุณภาพแก่องค์การ ประกอบด้วย การกำหนดประโยชน์เกื้อกูลให้แก่บุคคล การเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ระบบและวิธีการสื่อสารในองค์การ

การธำรงรักษานุคตลจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน คงอยู่ในองค์การนานที่สุด รักและผูกพันต่อองค์การ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การประสบความสำเร็จ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

มีผู้ทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นจำนวนมาก ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยขอนำเสนองานวิจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนี้

สุเชษฐ์ มิไตรีจิตต์ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรรมการบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นพบว่า การได้รับการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรรมการบริหารส่วนตำบล

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

เพ็ญศรี ปรารักษ์สุวรรณ (2542) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านวิชาการ แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนการฝึกอบรมทางการพยาบาล ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

นันทยา ชุมช่วย (2542) ได้ทำการศึกษา ความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม

วรดา ข่ายแก้ว (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ลักษณะงาน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

สุขประเสริฐ เวชรังสี (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน บริหารการพยาบาลของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ระบบงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาล

วาสนา แฉล้มเขตร, ปฤศนา ภูวนันท์, ธนอมขวัญ ทวีบุรณ์, และกนกพร หมู่พยัคฆ์ (2544) ได้ทำการศึกษาการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความเหมาะสมของค่าตอบแทน กับงานที่ได้รับมอบหมาย สวัสดิการที่ได้รับ โอกาสในการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการ ด้านปฏิบัติการพยาบาล ด้านความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ความสามารถในการเป็นผู้นำ และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

ทัศนีย์ ทองรักศรี (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

มอสเลอร์ (Mosler, 1992) ศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในสหรัฐอเมริกา โดยใช้เกณฑ์มัลคอล์มบอริจ โดยสอบถามจากพยาบาล พบว่า การให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การจัดระบบงาน การศึกษาฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจของบุคลากร สามารถบ่งบอกคุณภาพบริการในโรงพยาบาลได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล มีความสำคัญต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย การจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการธำรงรักษามูลค่า ซึ่งในการจัดหาและเลือกสรรบุคคลเพื่อให้เหมาะสมกับงานและตำแหน่ง การพัฒนาและอบรมบุคคลให้มีความรู้ปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรต้องการ การจูงใจบุคคลเพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและเต็มประสิทธิภาพและการธำรงรักษามูลค่าเพื่อให้บุคคลทำงานในองค์กรนานที่สุดนั้น มีความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติควบคู่กันไปเพราะจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถ้าบุคคลได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารงานดังกล่าวที่ไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

งานวิจัย ปัจจัยอื่น ๆ กับความสามารถในการปฏิบัติงานจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่า มีการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานกับปัจจัยอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัย ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

นารี แซ่อึ้ง (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และการอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วศินีย์ แต้ประยูร (2543) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนเขต 2 ตามการประเมินของผู้บังคับบัญชา และตนเองพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้คุณค่าในตนเอง ทักษะคติ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

เพ็ญศรี รักสละ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงาน อัตราโน้ตทัศนสภาพแวดล้อมทางคลินิก สัมพันธภาพในทีมสุขภาพ ความร่วมรู้สึกกับความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขตพัฒนาอุตสาหกรรม ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก พบว่า สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาทางการพยาบาล แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขตพัฒนาอุตสาหกรรม ชายฝั่งทะเลตะวันออก

สรุป

พยาบาลที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องให้บริการสุขภาพที่เน้นกลุ่มประชากรที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ ที่มีขอบเขตแน่นอน โดย สแตนโฮป และแลงคาสเตอร์ (Standhopc & Lancaster, 1996, p. 8) กล่าวว่า เป็นบริการที่เน้นประชากรและชุมชนเป็นฐานของการปฏิบัติการพยาบาล โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชน พยาบาลต้องมีความรู้ความสามารถในการประเมินความต้องการและศักยภาพของประชากรในชุมชนได้ สามารถออกแบบระบบบริการเพื่อระดมทรัพยากรในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า งานที่ผู้ปฏิบัติต้องมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง ได้แก่ พยาบาลและแพทย์ เพราะเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ไม่เป็นทางการมีความยืดหยุ่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำก็จะทำงานดังกล่าวอย่างคับข้องใจ หงุดหงิดบ่อยส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ วินัย วิริยกิจจา (2543, หน้า 6) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงาน การสร้างสัมพันธภาพในสังคมและชีวิตครอบครัว ทำให้คนเก่ง ดีและมีมีความสุข ในการนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถและศักยภาพของบุคคลนั้น ซึ่งได้รับการบริหารงานบุคคล เพราะการบริหารงานบุคคลจะครอบคลุม ทั้งในการจัดหาคนให้เหมาะสมกับงาน การพัฒนาและอบรมบุคคลเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการธำรงรักษามูลค่าให้ปฏิบัติงานนานที่สุด เพื่อสร้างประโยชน์แก่องค์กร โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนมีหน้าที่รับผิดชอบหลายอย่าง ทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ด้านวิชาการ และต้องประสานงานกับบุคคลหลายหน่วยงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญ

ดังนั้นจากการศึกษา ค้นคว้าในแนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพยาบาลวิชาชีพรับผิดชอบจำนวนประชากรมากที่สุด และจากผลการวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลระดับต่าง ๆ โดยบทบาทหน้าที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะการปฏิบัติงานต้องอยู่ภายใต้การตัดสินใจและการรักษาของแพทย์ ซึ่งแตกต่างจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน พยาบาลต้องตัดสินใจและแก้ปัญหาในชุมชนด้วยตัวเอง ไม่อยู่ภายใต้การรักษาของแพทย์ ซึ่งเป็นบทบาทที่แท้จริงและเด่นชัดของพยาบาล โดยผู้วิจัยเลือกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และร่วมกัน

พยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ และ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพราะทั้งสองปัจจัยสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ เนื่องจากการที่บุคคลจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบส่วนบุคคล และองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบส่วนบุคคลซึ่งได้รับการ ปลูกฝังและมีอยู่ในตัวบุคคล ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเป็นองค์ประกอบทาง สถานการณ์ที่ได้รับจากนโยบายขององค์กร อีกทั้งเป็นการสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ที่เน้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความฉลาดทางอารมณ์และได้รับความพึงพอใจจากการบริหารงานที่ดี ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองอย่างนี้มีความสำคัญในการปฏิบัติงานและควรได้รับการส่งเสริมพัฒนาใน องค์กรพยาบาล เพราะจะทำให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการ และพัฒนาวิชาชีพพยาบาลทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต