

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาตามลำดับ ดังต่อไปนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

1.2 คุณลักษณะของผลการปฏิบัติงาน

1.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

2.2 ความเป็นมาของการศึกษาด้านความฉลาดอารมณ์

2.3 องค์ประกอบพื้นฐานของความฉลาดทางอารมณ์

2.4 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

2.5 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

3. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

3.2 มิติต่าง ๆ เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการพยาบาลขั้นพื้นฐานเป็นจุดเริ่มต้นของการค้นหาและอธิบายความรู้ที่อยู่ในการฝึกปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาในระเบียบวิธีการปฏิบัติ และเพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างความรู้ในทางปฏิบัติและความรู้ทางทฤษฎี ความแตกต่างอย่างแรกคือ ตัวทฤษฎีเอง ตามที่เบนเนอร์ได้กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ในระเบียบวิธีการปฏิบัติประกอบด้วยความรู้ในทางปฏิบัติ (Know - How) โดยผ่านทาง การตรวจสอบทางวิทยาศาสตร์ และผ่านกระบวนการที่พัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ทางคลินิกในการปฏิบัติ เบนเนอร์ได้นำแบบจำลอง Dreyfus Model of Skill Acquisition ของ สจิวต์ เครย์ฟัส และ สตูเบิร์ต เครย์ฟัส (Stuart & Dreyfus, 1980; 1986) มาประยุกต์ใช้เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการฝึกปฏิบัติงาน โดยแบบจำลองนี้อธิบายถึงการพัฒนาทักษะ 5 ระดับ คือ ระดับฝึกหัด (Novice), ระดับเริ่มต้นขั้นสูง (Advanced Beginner), ระดับมีความสามารถ (Competent), ระดับคล่องแคล่ว (Proficient) และระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert) แบบจำลองนี้ระบุว่าในการปรับตัวผ่านระดับต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะนั้น ประกอบด้วย 4 ลักษณะ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงจากการอาศัยหลักเกณฑ์และกฎเกณฑ์ที่เป็นนามธรรม ไปจนถึงการใช้ข้อคิดและประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรม
2. การเปลี่ยนแปลงตั้งแต่การอาศัยความคิดที่ยืดการวิเคราะห์ และกฎเกณฑ์เป็นหลัก ไปจนถึงสัญชาตญาณภายใน
3. การเปลี่ยนแปลงในเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้เรียน เกี่ยวกับสถานการณ์จากผู้ที่ถูกมองว่าเป็นการรวมตัวกัน ของสิ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างเท่าเทียมกัน ไปจนถึงความซับซ้อนโดยรวมที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีบางส่วนมีความสัมพันธ์กัน
4. การเปลี่ยนแปลงจากผู้สังเกตการณ์ที่อยู่นอกสถานการณ์ไปจนถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเต็มที่ในสถานการณ์นั้น

นอกจากนี้เบนเนอร์ (Benner, 1989) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สัมพันธ์กันของการปฏิบัติที่แยกความแตกต่างระหว่างระดับผู้ที่เริ่มต้นขั้นสูง (Advanced Beginner) กับระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert) ไว้ 2 ลักษณะ โดยยกตัวอย่างการฝึกปฏิบัติของแพทย์ คือ

ลักษณะแรก แพทย์ที่มีระดับของการฝึกต่างกันจะอยู่ในโลกที่ต่างกัน โดยรับรู้และตอบสนองต่อแนวทางในการปฏิบัติต่างกัน

ลักษณะที่สอง แพทย์จะพัฒนาความรับผิดชอบที่มีต่อคนไข้และกลายเป็นส่วนหนึ่งของ ทีมดูแลสุขภาพ

เบนเนอร์ให้ความสำคัญกับความรู้ทางคลินิกมากกว่าที่จะอธิบายงานทั่ว ๆ ไปของ พยาบาล กล่าวคือ การให้ความสำคัญกับความรู้เฉพาะด้าน จะทำให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานด้าน นั้น ๆ ได้ดีและมีประสิทธิภาพมากกว่ารับผิดชอบงานทั่ว ๆ ไป และกล่าวว่าพฤติกรรมที่มีเหตุ ผลตอบสนองต่อความต้องการของสถานการณ์ของพยาบาลที่เกิดขึ้นมากกว่าจากการใช้กฎเกณฑ์ และทฤษฎี ทักษะที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์จะทำให้พยาบาลเรียนรู้ที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญและเป็นผู้ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพยาบาลมี ประสบการณ์ ความรู้ทางการแพทย์ต่าง ๆ จะเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ในทางปฏิบัติและ ความรู้ทางทฤษฎี ส่งผลให้เกิดความเชี่ยวชาญขึ้นในการปฏิบัติ

สรุปได้ว่ารูปแบบของการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นต้องอาศัยองค์ ความรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติ การฝึกฝนแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่แตกต่างกันตามการ เปลี่ยนแปลงความรู้ทางการแพทย์และพยาบาล มีความสัมพันธ์กับทักษะในการให้การพยาบาลกับ คนไข้เพราะการพยาบาล คือ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในรูปแบบของการดูแล สอดคล้องกับงานวิจัย ของเบนเนอร์เรื่อง The Primacy of Caring ที่อธิบายว่า งานคือ ลักษณะของความรู้ที่อยู่ในการฝึก ปฏิบัติทางการพยาบาล มีขอบเขตและความซับซ้อนตามแต่ละขั้นตอนของการฝึกปฏิบัติ ความรู้ ในเรื่องการฝึกปฏิบัติการพยาบาลในทางคลินิกจึงไม่ควรถูกละเลย แต่ควรที่จะถูกนำมาพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องเพื่อฝึกฝนให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ความสามารถในระดับเชี่ยวชาญมากขึ้นในอนาคต

คุณลักษณะของผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของ ดุจดาว ดวงเด่น (2540) พบว่า ผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น จากความสามารถ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคล (Underlying Characteristics) บ่งบอกถึงแนวทาง พฤติกรรมความคิดหรือความเห็นในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และมีความคงอยู่ของเหตุการณ์นั้นในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง โดยคุณลักษณะของความสามารถประกอบด้วย 5 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลขอบเขตเฉพาะด้านบุคคล เช่น ความรู้ของสัลยแพทย์ เกี่ยวกับเส้นประสาทและกล้ามเนื้อในร่างกายมนุษย์
2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิดและจิตใจ ของบุคคล ในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุและผลหรือวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

3. แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการและเป็นแรงขับเคลื่อนให้คนกระทำหรือมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบ เพื่อความสำเร็จและความต้องการข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำ

4. ลักษณะส่วนตัว (Traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่ตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ เช่น คนมีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นคนกระตือรือร้นปรับตัวได้ง่าย

5. ความคิดของตน (Self Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า และความคิดฝันของบุคคลที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

หากเปรียบเทียบองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนของความสามารถอาจเปรียบเทียบได้กับ ภูเขา น้ำแข็ง โดยในสองส่วนแรก คือ ความรู้และทักษะ เป็นส่วนประกอบที่ลอยอยู่บนผิวน้ำแข็ง เห็นได้ชัดเจน แต่องค์ประกอบ 3 ส่วนหลัง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ลักษณะส่วนตัวและแรงจูงใจเป็นส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำเห็นได้ไม่ชัดเจน แต่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนมีผลงานดีเด่น แตกต่างจากผู้อื่นที่มีผลงานระดับปานกลาง

องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันในแง่ของความสามารถในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก ในทางจิตวิทยาถือว่าการที่บุคคลปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกันั้น เป็นเพราะแต่ละคนมีคุณลักษณะและคุณสมบัติทางจิตวิทยาไม่เหมือนกัน ส่งผลให้แต่ละบุคคลแสดงความฉลาดหรือความสามารถเฉพาะตัว ความรู้และความสามารถแตกต่างกัน ตลอดจนมีบุคลิกภาพไม่เหมือนบุคคลอื่น ในแง่เชิงการวิจัย กล่าวว่า มีตัวแปรมากมายที่มีส่วนทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต่างกัน ตัวแปรเหล่านั้นคือ คุณสมบัติของลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ต่าง ๆ นั่นเอง

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประกอบผลการปฏิบัติงาน (Performance) พบว่ามี 6 ส่วน (Lachman, 1984, pp. 7 - 13) ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษ และสามารถเขียนสูตรได้ คือ

$$\text{Performance} = \text{Ability} + \text{Effort}$$

$$\text{หรือ} \quad P = (A \times E \times T) + (M \times E \times I)$$

จากสูตรอธิบายได้ว่า ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ ความสามารถของบุคคล บวกความพยายาม โดยความสามารถของบุคคลยังประกอบด้วย อีก 3 ส่วนคือ ความถนัด (A - Aptitude) ประสบการณ์ E - Experience) และการฝึกหัด (T - Training) ส่วนความพยายามประกอบด้วย

3 ส่วนเช่นกันคือ แรงจูงใจ (M - Motive) ความคาดหวัง (E - Expectation) และสิ่งเร้า (I - Incentive) โดยคุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการใช้เป็นหลักในการประเมินการปฏิบัติงานได้

เชอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermarhorn, Hunt & Osborn, 1995, p. 86) ได้เสนอสมการผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = \text{ลักษณะเฉพาะบุคคล} \times \text{ความพยายามในการทำงาน} \\ \times \text{การสนับสนุนจากองค์กร}$$

จากสมการดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าตัวประกอบทั้ง 3 มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ การใช้แรงจูงใจจะเป็นการกำหนดแรงขับภายในตัวบุคคล ทำให้เกิดคุณลักษณะเฉพาะ (Individual Attributes) ต่อระดับและแนวทางของความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) ส่วนลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลจะใช้เป็นตัวร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน สมการดังกล่าวอธิบายเพิ่มเติมได้ในแต่ละส่วนในผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Individual Attributes) กับความสัมพันธ์กับความสามารถตามขีดจำกัดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ลักษณะของคนจะต้องเหมาะกับงานนั้น ๆ จึงจะส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

(2) ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นกับ แรงจูงใจในการทำงาน และแรงจูงใจ ก็จะขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล เมื่อแรงจูงใจทำให้เกิดความพยายาม และเมื่อประกอบกับลักษณะส่วนบุคคลกับการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้ความสามารถทำนายความสามารถในการทำงานได้

(3) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) จะสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย เวลา และรายได้ที่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำและการสื่อสารที่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการบริหารงานของหน่วยงาน และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขั้นตอนในการทำงานมีความยืดหยุ่น

จากแนวคิดของแลชแมน (Lachman, 1984, pp. 7 - 13) สรุปได้ว่า องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ที่ได้มีการเรียนรู้ และใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กร และมองเห็นผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน และถือเป็นพฤติกรรมที่มีคุณภาพของมนุษย์ ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้

ตามสถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรพื้นฐานที่สำคัญดังนี้

- (1) งาน (Task) ประกอบด้วย วิธีการ อุปกรณ์ วัสดุ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- (2) การจูงใจ (Motivation) เปรียบเสมือนเป็นจุดยืน และความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับที่ดีที่สุด ตามลักษณะงานนั้น ๆ
- (3) ความพยายาม (Effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในทันที ซึ่งจะต้องมีการตีความด้วยคำที่แสดงความหมาย คือ สภาพทางกาย แนวโน้มทางจิตวิทยา
- (4) ความสามารถ (Ability) จะเกิดขึ้นจากการฝึกหัด หรือประสบการณ์จากการปฏิบัติงานร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ
- (5) สภาพแวดล้อม (Environment) คือลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ แสง เสียง กลุ่มคนรอบข้างที่มีผลต่อการทำงาน
- (6) การรับรู้ต่อบทบาท (Role Perception) คือความรู้สึกรับรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละอย่างของตน
- (7) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ในที่นี้ไม่ใช่ผลรวมของแรงจูงใจ หรือ ไม่ใช่สิ่งที่เกิดจากตัวแปรทั้ง 6 ด้านดังกล่าว ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพราะตัวแปรแต่ละตัวไม่ได้เป็นตัวแปรต้น

แมค คอรัมิก และลีเจน (McCormick & Ligen, 1985) ได้กำหนดแนวคิดในการจัดหมวดหมู่ขององค์ประกอบของความสามารถที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านบุคคล และตัวแปรด้านสถานการณ์ ดังนี้

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

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

2.1 ตัวแปรทางกายภาพ (Physical Variables) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

2.2 ตัวแปรองค์การและสังคม (Organization and Social Variables) เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์การ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจและสภาพแวดล้อมในสังคม

เชอร์มาฮอร์น, ฮันท์เทนค์, และออสบอร์น (Schermerhorn, Huntand & Osbon, 1991) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) หมายถึง ความรู้และทักษะประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้
2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work Effort) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจ ของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ต่อความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง
3. การสนับสนุนจากองค์การ (Organization Support) หมายถึง ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

รูปแบบของทักษะความรู้และความสามารถ (Competence Model) โดยทั่วไปจะมีรูปแบบที่ประกอบด้วย 2 หรือ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ (วันทนา กอวัฒนสกุล, 2543)

1. ความรู้ในงาน (Functional Competencies) ได้แก่ ความรู้ด้านเนื้อหาวิชาของการงานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องปฏิบัติ เช่น ความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวกับการถ่ายรูป วาดภาพ หรือความรู้ทางบัญชี ความรู้ทางช่าง ความรู้ทางการแพทย์
2. คุณสมบัติที่จำเป็นในการทำงาน (Professional Qualities) ได้แก่ คุณสมบัติที่บุคคลต้องมี เพื่อให้ทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ สมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ คุณสมบัตินี้ดังกล่าว รวมถึงพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นด้วย แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีผลต่อความสมฤทธิ์ผลของงาน หากเป็นการทำงานในองค์การ พฤติกรรมนี้ต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์การด้วย
3. คุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน (Success Factors) ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงานทุกคนที่องค์การต้องการให้มี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมขององค์การที่ได้กำหนดไว้แล้ว

รูปแบบของทักษะ ความรู้ และความสามารถนี้ จะแตกต่างกันไปตามลักษณะและการบริหารงานของแต่ละองค์การ รายละเอียดของเนื้อหาในแต่ละส่วนก็จะแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ฮอร์ฟฟิเชอร์ และแพลเทนส์ (Hofrichter & Platten, 1996) ได้เสนอแนวทางการกำหนดรูปแบบความสามารถ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ความสามารถหลักขององค์การ ศึกษาวิเคราะห์ความสามารถที่สร้างคุณค่าเพิ่มในสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การ เนื่องจากธุรกิจบางแห่งมีข้อได้เปรียบในเรื่องของความเร็วในการตอบสนองของตลาดที่เกิดขึ้นใหม่ บางธุรกิจมีจุดแข็งในเรื่องการมีสายสัมพันธ์กับลูกค้า หรือเทคนิคการผลิต สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างของความสามารถหลักขององค์การที่สร้างความแตกต่าง ไปจากคู่แข่ง

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) ของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้ได้ผลงานที่ดีสูงกว่ามาตรฐาน คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนี้นำมาสร้างรูปแบบความสามารถที่นำมาทำนายผลการปฏิบัติงานได้

3. ทดสอบรูปแบบความสามารถก่อนที่จะนำตัวรูปแบบความสามารถมาใช้ ควรมีการทดสอบความเที่ยงตรงว่าใช้ในการทำนายคาดการณ์ได้จริง โดยรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ สมาคมวิชาชีพและลูกค้า

ในแต่ละองค์การจะต้องมีรูปแบบของทักษะความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ในงาน คุณสมบัติและคุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ได้ผลผลิตตามที่องค์การต้องการ ซึ่งรูปแบบความรู้ความสามารถดังกล่าวจะแตกต่างกันตามลักษณะและการบริหารงานขององค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งรวมถึงความรู้ ทักษะและประสบการณ์ แรงจูงใจ ความพยายาม ความสนใจ บุคลิกภาพ และความถนัด หรือสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ลักษณะ โครงสร้างและนโยบายขององค์การการฝึกอบรมและการบังคับ

บัญชา ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ความสามารถในการประกอบกิจกรรมจะแตกต่างกันไป การที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความสามารถในระดับใด จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความสามารถเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคคล

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

การประเมินผล เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณค่าของสิ่งที่สนใจ ด้วยการสรุปอ้างอิงจากสิ่งที่สังเกตได้โดยตรง จากที่เป็นตัวบ่งชี้คุณค่านั้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ตัดสินคุณค่านั้น วิธีการกำหนดคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมินขึ้นอยู่กับความเชื่อและประสบการณ์ของนักประเมินว่ายึดถือมาตรฐานการตัดสินใด ในการเข้าถึงคุณค่าและตัดสินคุณค่านั้น อาจยึดถือแนวอัตนนิยมซึ่งเน้นการประเมินโดยวิธีเชิงธรรมชาติ หรือยึดแนวปรนัยนิยม ซึ่งเน้นการประเมินโดยวิธีการเชิงระบบ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2537) และเป็นกระบวนการอย่างมีระบบที่นำมาใช้ต่อเนื่องจากการวัด เพื่อตีค่าและตัดสินคุณค่าจากสิ่งที่เรารู้ โดยมีเกณฑ์หรือวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานเป็นตัวเปรียบเทียบ (เยาวดี วิบูลย์ศรี, 2539)

ดังนั้นการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงเป็นกระบวนการตัดสิน ตีค่า หาคุณค่าจากความรู้ ความสามารถ ทักษะและบุคลิกลักษณะของบุคคล ที่แสดงออกทางพฤติกรรมและการปฏิบัติเพื่อเป็นข้อมูลนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น ผู้ประเมินอาจจะเป็นตัวพยาบาลเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งวิธีการประเมินนั้นสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ วิธีการประเมินที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ การสังเกตขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบงาน และการพิจารณาโดยใช้เครื่องมือวัด สรุปได้ดังนี้ คือ (อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิษฐ์, 2539)

1. การสังเกตขณะปฏิบัติงาน (Performance Observation) เป็นการตรวจและสังเกตขณะปฏิบัติงานอยู่ มีการบันทึกอย่างมีระบบอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ ทำให้ทราบสถานการณ์ที่บุคลากรใช้แก้ปัญหาและตัดสินใจ ข้อดี ผู้บังคับบัญชาสามารถทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากการบันทึก ทำให้การประเมินมีความถูกต้องเหมาะสม ข้อเสีย ผู้บังคับบัญชามักไม่ได้ทำการบันทึกทำให้จำเหตุการณ์ไม่ได้เมื่อถึงเวลาประเมิน

2. การตรวจสอบงาน (Job Evaluation) เป็นการเปรียบเทียบผลงานที่ปรากฏ ทั้งปริมาณและคุณภาพกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ วิธีนี้เน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าตัวบุคคล โดยจะบันทึกผลการปฏิบัติงานว่า ดีเยี่ยม ดีมาก ดี หรือพอใช้ เป็นต้น ข้อดี ใช้กับการบริหารสมัยใหม่ เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยพิจารณาผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ

และยังใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการฝึกอบรม พัฒนาหรือพิจารณาผลตอบแทนได้ ข้อเสีย ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี เพราะเป็นเรื่องไม่ง่ายที่จะนำไปปฏิบัติ

3. การพิจารณาตามเครื่องมือวัด (Graphic Scales of Rating Scale) โดยมีแบบฟอร์มประเมิน แสดงรายการและระดับคะแนนไว้ตามความสำคัญของงานจากมากไปหาน้อย เป็นวิธีที่นิยมกันมากที่สุด ข้อดี ทำให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงส่งเสริมการทำงานต่อไป ข้อเสีย ถ้าผู้ประเมินไม่เข้าใจความหมายของตัวเลขที่กำหนดไว้ ทำให้ผลการประเมินที่ได้เบี่ยงเบนไปเชื่อถือได้ยาก

การประเมินความสามารถ ผู้ประเมินอาจใช้รูปแบบหลากหลายรูปแบบได้ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาว่าเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและสิ่งที่ต้องการจากการประเมิน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประเมินความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ โดยให้พยาบาลวิชาชีพประเมินตนเองตามแบบฟอร์ม ซึ่งแสดงรายการและระดับคะแนนในแต่ละหัวข้อจากมากไปหาน้อย เนื่องจากเป็นวิธีการที่ผู้ทำการประเมินสามารถประเมินได้ง่ายและสะดวก ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นว่าความสามารถของตนเองอยู่ในระดับใด ตามมาตราส่วนประมาณค่าของแต่ละข้อซึ่งจะมีมากน้อยแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล

ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรม แสดงออกของบุคคลในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล เป็นเรื่องของคุณภาพในการทำงาน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยส่วนบุคคลมาศึกษา 3 ตัวแปรคือ

ความฉลาดทางอารมณ์ (อีคิว หรือ E.Q.) มาจากคำว่า Emotional Quotient หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข อีคิว ถือเป็นเรื่องใหม่ในแวดวงการศึกษาและจิตวิทยา เพราะเพิ่งได้รับความสนใจและยอมรับในความสำคัญอย่างจริงจังเมื่อ 10 กว่าปีมานี้ เดิมเคยเชื่อกันว่า ความสามารถทางเชาวน์ปัญญาหรือไอคิว คือ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ มีชีวิตที่ดีและมีความสุข ต่อมา นักจิตวิทยาเริ่มตั้งข้อสงสัยต่อความเชื่อความเข้าใจดังกล่าว เพราะไม่เชื่อว่าความสำเร็จและความสุขในชีวิตของคน ๆ หนึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถทางเชาวน์ปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว แต่เนื่องจากในระยะนั้นยังไม่มีข้อมูลจากการศึกษาวิจัยที่เพียงพอ ความคิดนี้จึงถูกกลืนไปอย่างน่าเสียดาย (กรมสุขภาพจิต, 2543)

จนกระทั่ง ในปี ค.ศ. 1990 ซาโลเวย์และเมเยอร์ สองนักจิตวิทยาได้นำความคิดนี้มาพูดถึงอีกครั้ง โดยเอ่ยถึงความฉลาดทางอารมณ์ เป็นครั้งแรกว่า “เป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทาง

สังคมที่ประกอบด้วยความสามารถในการรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่นสามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและกระทำสิ่งต่าง ๆ” จากนั้น แดเนียล โกลแมน นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ก็สานต่อแนวคิดนี้อย่างจริงจัง โดยได้เขียนเป็นหนังสือเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และได้ให้ความหมายของอีคิวว่า “เป็นความสามารถหลายด้าน ได้แก่ การเร่งเร้าตัวเองให้ไปสู่เป้าหมาย มีความสามารถควบคุมความขัดแย้งของตนเอง รอคอยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ไม่สบายต่าง ๆ มีชีวิตอยู่ด้วยความหวัง”

หลังจาก หนังสือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของแดเนียล โกลแมน ออกสู่สาธารณชน ผู้คนก็เริ่มให้ความสนใจกับความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้น ประกอบกับระยะหลังมีงานวิจัยหลายชิ้นยืนยันถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต, 2543) ยกตัวอย่างเช่น นาดยา เต้าป้อม (2547) ที่กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพ ภาควิชาสูติศาสตร์และสูติศาสตร์ และ สามารถทำนายความสามารถของพยาบาลวิชาชีพได้

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากการที่เราได้กระทำหรือได้พบเห็นสิ่งต่าง ๆ มาแล้ว (เปลื้อง ณ นคร, 2525, หน้า 29) จากการศึกษาของไดเออร์ และคณะ (Dyer et al., 1972, pp. 68 - 74) พบว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยคนที่มีความประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และจากการศึกษาของ ลัดดา เชื้องเห็น (2530, หน้า 82 - 85) ที่ศึกษาวิเคราะห์ความสามารถในการวินิจฉัยการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 265 คน โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความรู้ด้านการเก็บและใช้ข้อมูล ประกอบการวินิจฉัยการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีผลต่อความสามารถในการใช้ข้อมูลต่างกัน

ประสบการณ์การทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับอายุ เนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงถึงความมีวุฒิภาวะทั้งโดยชีวิตและการทำงาน ประสบการณ์การทำงานจะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ มีความเข้าใจ เกิดทักษะในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น (พัชนี เอมะนาวัน, 2536) บุคคลที่มีประสบการณ์ในอาชีพนานกว่าย่อมมีความสามารถในการปฏิบัติอาชีพนั้น ๆ มากกว่า และจะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่อายุน้อย เพราะประสบการณ์ในอดีตมีส่วนสำคัญช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และเข้าใจว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี สิ่งใดควรเสี่ยงและไม่ควรเสี่ยง สามารถพิจารณาและวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เผชิญได้ดี ดังเช่น Kirk (1981 อ้างถึงใน เขียวลักษณ์ โพธิ์ดารา, 2537) ได้กล่าวไว้ว่าการมีประสบการณ์มาก มักจะมีโอกาส

เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทำให้เป็นคนกล้าคิด กล้าตัดสินใจ เมื่อเผชิญกับปัญหา อีกทั้งยังช่วยให้บุคคลสามารถจินตนาการได้กว้างไกล รอบคอบ มีเหตุผล ตลอดจนสามารถเลือกทางเลือกต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งการวิจัยของ Dyer (1981 อ้างถึงใน รัตนา ลีวานิช, 2539) สนับสนุนว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติกรพยาบาล โดยพยาบาลที่มีประสิทธิภาพทำงานสูง ความสามารถในการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย และพยาบาลจะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามประสิทธิภาพ ซึ่ง Lee and Wilbur (1985) ได้สนับสนุนว่าผู้ที่ปฏิบัติงานนานยิ่งจะมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น เนื่องจากมีประสบการณ์มากขึ้น สามารถปรับตัวได้ดีขึ้น และความคาดหวังผลงานไม่สูงเหมือนผู้มีประสบการณ์น้อย ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานทำให้บุคคลมีความพึงพอใจงาน

บรรยากาศองค์การ ในที่นี้หมายถึง บรรยากาศองค์การบางอย่าง ทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ บรรยากาศองค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อขนาดและโครงสร้างขององค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคมและทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ (นิภา แก้วศรีงาม, 2530, หน้า 204)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำเป็นต้องพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ อันจะทำให้มองเห็นขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยเฉพาะในปัจจุบันเป็นยุค โลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ประกอบกับผู้รับบริการมีความต้องการการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องขยายบทบาทของตนเองออกไป ดังนั้น การวางขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ตลอดจนระบบบริการสุขภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การแสดงบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ และพัฒนาศักยภาพของตนเอง อันก่อให้เกิดประโยชน์ในระบบบริการสุขภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพ โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในชุมชน แม้ชื่อจะบอกถึงระดับการดูแลในระดับเบื้องต้น แต่ลักษณะงานต้องการการตัดสินใจที่ถูกต้อง อาศัย

หลักการทางทฤษฎี และยังจำเป็นต้องการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและทักษะในการประสานประโยชน์สำหรับชุมชน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ความพร้อมทางวิชาการและทักษะของทีมผู้ปฏิบัติ จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความไว้วางใจ ศรัทธาและส่งผลต่อภาพลักษณ์วิชาชีพ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในชุมชน จึงเป็นส่วนสำคัญของคำตอบแห่งความสำเร็จในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้น ทักษะความรู้ ทักษะสำหรับการปฏิบัติงานพยาบาลในชุมชนที่จะทำให้พยาบาลมีความสามารถทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสอดคล้องกับระบบบริการปฏิรูปสุขภาพของประเทศไทย (ณัฐญา พัฒนะวาณิชนันท์, 2544)

ชวีเรียน (Schwirian, 1978) ได้กล่าวถึง ความสามารถที่เป็นหัวใจของการบริการพยาบาล ซึ่งจะมีผลต่อผลการปฏิบัติและการพัฒนางาน ประกอบด้วยทักษะ 6 ด้าน คือ

1. การเป็นผู้นำ
2. การดูแลผู้ป่วยในระยะวิกฤตและฉุกเฉิน
3. การสอนผู้ป่วยและญาติ
4. การวางแผนและประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล
5. การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ
6. การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกความสามารถทั้ง 6 ด้าน ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทักษะดังกล่าวครอบคลุมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน และคุณภาพการบริการพยาบาล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเป็นผู้นำ คือ การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของสมาชิกแต่ละคน ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมเกี่ยวกับการวางแผนการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ต้องเป็นผู้รับผิดชอบผลที่เกิดจากการดูแลผู้ป่วยของสมาชิกในทีม รู้จักกล่าวยกย่องชมเชยในความสำเร็จของสมาชิกที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งยอมรับฟังข้อเสนอแนะแก่ผู้ร่วมทีม และนำมาปรับปรุงใช้ตามความเหมาะสม สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยหมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อพฤติกรรมของตนเองในการชักนำ โน้มน้าว ชี้แนะ มอบหมายงานแก่สมาชิกในทีมการพยาบาล ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม แสดงการยอมรับและกล่าวยกย่อง เมื่อสมาชิกในทีมการพยาบาลปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย รวมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีมการพยาบาล

2. การดูแลผู้ป่วยในระยะวิกฤตและฉุกเฉิน ประกอบด้วยการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ประเมินสถานการณ์ของผู้ป่วย

ขั้นวิกฤตได้ถูกต้อง ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ป่วยวิกฤตได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน ปฏิบัติการในสถานการณ์ฉุกเฉินด้วยความสงบและมั่นใจ รับรู้และตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของผู้ป่วย ใกล้ตาย อีกทั้งให้การประคับประคองด้านจิตใจแก่ผู้ป่วยใกล้ตายด้วยความเข้าใจ ดังนั้นในการศึกษานี้ให้ความหมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อพฤติกรรมของตนเอง ในการตัดสินใจให้การพยาบาลช่วยชีวิตผู้ป่วยหรือแก้ไขปัญหาในภาวะฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว มั่นใจ และมีประสิทธิภาพ สามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในการช่วยชีวิต รวมถึงการประคับประคอง ภาวะฉุกเฉินด้านจิตใจของครอบครัวผู้ป่วยที่หมดหวังหรือใกล้ตาย

3. การสอนผู้ป่วยและญาติ ประกอบด้วย การกระทำที่ช่วยให้ผู้ป่วย และครอบครัวมีการเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ รวมทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์ และเทคนิคที่เหมาะสมในการที่จะเอื้อให้พฤติกรรมสุขภาพของผู้ป่วยมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น ซึ่งการสอนผู้ป่วยและครอบครัวประกอบด้วย การให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการป้องกันโรค ปรับปรุงวิธีการ และอุปกรณ์การสอนได้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย พัฒนาวิธีการและอุปกรณ์การสอนสำหรับผู้ป่วยเสมอ สอนญาติให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วย สนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรจากผู้ป่วย กระตุ้นสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยและวางแผนการสอน โดยผสมผสานความต้องการของผู้ป่วยและญาติ ขณะเดียวกันการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการสอนในบางเรื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อการพยาบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนในการศึกษานี้ ผู้วิจัยให้ความหมายว่า การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อพฤติกรรมของตนเองในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ และครอบครัวให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติตาม รวมทั้งการใช้เทคนิควิธี ซึ่งเหมาะสมในการที่จะเอื้อให้พฤติกรรมสุขภาพนั้นมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นด้วย

4. การวางแผนและประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลประกอบด้วย การวางแผนการพยาบาล ตามลำดับความสำคัญของปัญหา วางแผนได้สอดคล้องกับแผนการรักษาของแพทย์ และสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย รวมทั้งต้องครอบคลุมถึงอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยไว้ล่วงหน้า สามารถปรับแผนการพยาบาลได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วย และต้องครอบคลุมถึงอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยไว้ล่วงหน้า และสามารถประเมินผลการพยาบาลร่วมกับสมาชิกทีมได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างครบถ้วน สำหรับการศึกษานี้หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อพฤติกรรมของตนเองในการรวบรวมข้อมูล การกำหนดปัญหาของผู้ป่วย แล้วนำมากำหนดแผนการดูแลผู้ป่วยให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของผู้ป่วย และแผนการรักษาของแพทย์ รวมถึงการติดตามผลและการปรับปรุงแผนการพยาบาลให้เหมาะสมอยู่เสมอ

5. การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ เป็นพฤติกรรมซึ่งประกอบด้วยคำพูดในการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยที่แสดงถึงการยอมรับ และคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วย สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยขณะให้การพยาบาล ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดความต้องการของตนเองเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ และสามารถสื่อสารทางวาจากับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ ให้เข้าใจถึงความคิดเห็นและความรู้ของตน ดังนั้นในการศึกษานี้จึงหมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อพฤติกรรมของตนเอง ในการสร้างความไว้วางใจและการยอมรับให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน รวมทั้งการทำให้ผู้รับบริการ และผู้ร่วมงานเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการดูแลให้การพยาบาล

6. การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ เป็นการแสดงออกถึงจุดยืนในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเองและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมในงานใหม่ ตามความสามารถที่ตนมีอยู่ ดำรงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ แสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และแสดงออกซึ่งความรู้เกี่ยวกับขอบเขตตามกฎหมายของการประกอบวิชาชีพพยาบาล และจริยธรรมทางการพยาบาล รวมทั้งยอมรับและใช้การวิพากษ์วิจารณ์ สร้างสรรค์ในการทำงาน ซึ่งการศึกษานี้หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อพฤติกรรมของตนเองในการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลอย่างมีมาตรฐานและมีคุณภาพ หาโอกาสแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพและจริยธรรมของการพยาบาล

จะเห็นได้ว่าวิชาชีพพยาบาล จะต้องมีการปรับเปลี่ยนบริการพยาบาลไปตามนโยบายของรัฐและการเปลี่ยนแปลงไปตามสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม ดังนั้นผู้ที่อยู่ในวิชาชีพพยาบาล ต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานหลายด้าน เพื่อเกิดคุณภาพด้านบริการ สนองตอบผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลก็ยังคงครอบคลุมทั้งด้านการดูแล การรักษา การป้องกัน การส่งเสริม และการฟื้นฟูสภาพ

ประชิด ศราชนันท์ (2532, หน้า 68 - 70) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง โดยศึกษาในกลุ่มหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

เขมรดี มาสิงบุญ (2534, หน้า 79 - 82) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะ การสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างกันในสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ป่วย และการได้รับการอบรม โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและพยาบาลประจำการ ที่มีสังกัดและ ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สงวน ธาณี (2537, หน้า 84 - 86) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยมีจำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 288 คน พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การอบรมทางการพยาบาลและสถานภาพสมรส ไม่มี ความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ความพึงพอใจในงาน และสถานภาพ สมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง

เกรย์ และคณะ (Gray et al., 1977, p. 368 อ้างถึงใน เพ็ญศรี ปรารค์สุวรรณ, 2541, หน้า 51) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีพื้นฐานการศึกษาต่างระดับ โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน และพยาบาลที่ศึกษาเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี 22 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้คำถามการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทางคลินิก จำนวน 6 ข้อ และให้กลุ่มพยาบาลตัวอย่างที่ศึกษาตอบเป็นคำบรรยายสั้น ๆ ผลการศึกษา พบว่าในด้านการปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน โดยพยาบาลระดับการศึกษาเทียบเท่า ปริญญาตรี ให้การดูแลสุขภาพตามความต้องการของผู้ป่วยในขณะนั้น และแก้ไขปัญหาคำ ความต้องการของผู้ป่วยได้ ในขณะที่พยาบาลระดับปริญญาตรี รายงานความสามารถคล้ายคลึงกัน แต่เริ่มแสดงให้เห็นถึงบทบาทอิสระ โดยการจัดทำกิจกรรมให้กับผู้ป่วยโดยไม่พึ่งคำสั่งแพทย์

ไดเออร์ และคณะ (Dyer et al., 1972, p. 294 อ้างถึงใน เพ็ญศรี ปรารค์สุวรรณ, 2541, หน้า 51) ได้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของพยาบาลกับประวัติส่วนบุคคล บุคลิกภาพและการบริหารงานในตึกผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ จำนวน 200 คน ใน โรงพยาบาล 4 แห่ง ในรัฐยูทาห์ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

วิธีการบริหารงานและตัวแปรที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาล ได้แก่ พฤติกรรมของหัวหน้าพยาบาล ประวัติส่วนบุคคลของพยาบาล อายุ และประสบการณ์ กระบวนการศึกษา ภูมิหลังของครอบครัว และความพอใจในวิชาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ในอดีตบุคคลทั่วไปมักจะให้ความสำคัญของไอคิวมากที่สุด ผู้ที่มีไอคิวสูงจะถูกยกย่องว่าเป็นคนเก่งและเหมาะว่าต้องเป็นคนดีด้วย คนที่มีไอคิวสูงจึงเป็นที่ยอมรับของสังคม แต่ความจริงไม่ใช่เช่นนั้นเพราะคนที่เก่งแล้วทำงานไม่สำเร็จก็มีมากมาย ดังสุภาษิตที่ว่าความรู้ท่วมหัวเอาตัวไม่รอดนั่นเอง ได้มีงานวิจัยมากมายที่ให้การทดลองเป็นไปในลักษณะเดียวกันว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ต่ำจะประสบความสำเร็จในชีวิตได้ประมาณร้อยละ 20 ที่เหลือล้วนมาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) สูงแม้จะมีไอคิวไม่สูงนัก ก็ประสบความสำเร็จในชีวิตได้มากกว่าอีกด้วย (บัญญัติ สุขศรีงาม, 2549) การเรียนรู้เรื่องความฉลาดทางอารมณ์ จึงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาชีวิตให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง หรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรู้สึกละเอียดของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ออกมาได้เสมอ (จุลชัย จุลเจือ, 2550)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งได้มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล สามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลัก ๆ 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยระดับบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส บุคลิกภาพ สุขภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ประสบการณ์ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ครอบครัวและการเลี้ยงดู โรงเรียนและการศึกษา สังคม และวัฒนธรรม เศรษฐกิจ เป็นต้น

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ เป็นปัจจัยเดียวกับปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับสุขภาพจิต ของบุคคลที่กรมสุขภาพจิตได้กล่าวไว้ (พรเทพ สิริวนรังสรรค์, 2544) และองค์ประกอบในปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ โดยจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณกับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่พบว่าระดับชั้นปีมี

ความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมและความผาสุกทางจิตวิญญาณ ร่วมกันพยากรณ์ความฉลาดของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ลักษณะแพทยานันท์, 2542) วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) ได้เสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลร่วมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องอย่างมากกับวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย (Maturity) เชื่อว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต, 2544) จากการศึกษาความแตกต่างของอายุกับความสำเร็จ ในการเรียนและการพัฒนาทางอารมณ์และสังคมของเด็ก พบว่าเด็กที่มีอายุมากกว่าจะประสบความสำเร็จในการเรียนมากกว่าเด็กที่มีอายุน้อยกว่า รวมทั้งมีพัฒนาการทางอารมณ์และสังคมดีกว่า และพบว่าเด็กผู้ชายมีพัฒนาการทางอารมณ์และสังคม รวมทั้งการเรียนน้อยกว่าเด็กผู้หญิง ซึ่งการศึกษาความแตกต่างทางเพศกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้เครื่องมือ EQ - 1 พบว่า เพศหญิงมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายโดยเฉพาะในช่วงวัย 20 ถึง 40 ปี และผู้หญิงโสดและผู้หญิงที่แต่งงานแล้วมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย แต่ผู้หญิงโสดมีคะแนนความสัมพันธ์กับผู้อื่นต่ำ และพบว่าผู้ชายที่แต่งงานแล้วจะมีระดับสติปัญญาทางสมองและความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าคู่สมรส ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงมีระดับความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์กับอายุ และสถานภาพสมรสด้วย (Sutarso, 1998)

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

นักจิตวิทยาและนักวิชาการในต่างประเทศได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ และใช้เป็นข้อมูลในการชี้นำความคิดและการกระทำ

บาร์ออน (Bar-on, 1992) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์และด้านสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

โกลแมน (Goleman, 1998) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

Higgs และ Dulewicz (1999) นักวิจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ได้ช่วยทำให้คำนิยามที่แจ่มชัดขึ้นของคำว่าความฉลาดทางอารมณ์หรือ Emotional Intelligence และช่วยให้เราเข้าใจถึงผลกระทบต่อภาวะแวดล้อมของการทำงาน โดยเห็นว่าควรให้คำนิยามใหม่ไว้ดังนี้

“ความฉลาดทางอารมณ์” หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของบุคคล โดยใช้ความสามารถบริหารจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ตนเอง มีความสามารถรับรู้ได้ไว และมีอิทธิพลต่อบุคคลสำคัญอื่น ๆ และสามารถในการสร้างสมดุลของภาวะจิตใจและแรงขับของตนด้วยพฤติกรรมอย่างผู้มีสติสัมปชัญญะและมีจริยธรรม”

สำหรับในประเทศไทย พบว่า มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการสนใจความฉลาดทางอารมณ์กันอย่างมาก โดยมีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

เทอดศักดิ์ เสงข (2544) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่าและมีความสุข โดยอธิบายความหมายของคำว่า คนดี มีคุณค่า และมีความสุขไว้ดังนี้

การเป็นคนดี หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งก็คือ ความเมตตา กรุณา ในแง่ของพุทธศาสนาก็คือ ศีล นั่นเอง

การมีคุณค่า มีความหมายสอดคล้องกับการมีสติรู้ตัว (Awareness)

ส่วนการมีความสุขเกิดจากการรู้จักมองโลก เลือกหาความสุขใส่ตัวเมื่อเกิดความทุกข์ ก็หาวิธีแก้ไข ซึ่งก็คือการใช้ปัญญา นั่นเอง

ทศพร ประเสริฐสุข (2543) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก/ ความคิดและอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนอง ความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้ สามารถชักนำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต, 2543) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์หรือปรีชาเชิงอารมณ์ ซึ่งจะต้องมีการพัฒนามนุษย์ทั้งด้านพฤติกรรม (ศีล) จิตใจ (สมาธิ) และปัญญา โดยเฉพาะปัญญาซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสุดท้าย ในฐานะตัวปรับแก้และปลดปล่อยที่จะทำให้จิตใจ รวมทั้งอารมณ์ให้เป็นอิสระพ้นจากการบีบคั้น ครอบงำของสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดจิตใจอันมีอารมณ์ ความรู้สึกที่เกื้อกูล เป็นคุณทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

วีระวัฒน์ ปันนิตมัย (2542) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนให้ตระหนัก มีสติรู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตนเอง เป็นการเรียนรู้ พุคคุยภายในตน (Intraindividual Talk) บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์

อุปนิสัยใจคอของตนไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ นำชาวอารมณ์ของตนออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Relations) ทั้งรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และการที่บุคคลมีความสามารถรักษาความสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

สรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ได้ว่า เป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถควบคุมจัดการอารมณ์นั้นได้อย่างเหมาะสม สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้

ความเป็นมาของการศึกษาด้านความฉลาดทางอารมณ์

เริ่มโดยในปี ค.ศ. 1920 ธอร์นไดค์ (Thorndike, 1920) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Social Intelligence และให้ความหมายว่าเป็นความสามารถเข้าใจผู้อื่น มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันได้อย่างเหมาะสมแต่ไม่ได้รับความนิยมนื่องจากเข้าใจว่าเป็นการจัดกระทำผู้อื่น

ในปี ค.ศ. 1970 มินทซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1970) ได้กล่าวว่า สมอชิกขาจะมีผลต่อความรับผิดชอบ กระบวนการตัดสินใจ การติดต่อเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่น การจัดสรรทรัพยากร ส่วนสมอชิกขาจะมีผลต่อการคิดวางแผนและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ

ในปี ค.ศ. 1990 ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า EI หรือ Emotional Intelligence ขึ้นใช้เป็นครั้งแรก และได้พัฒนาแนวคิดบนพื้นฐานของความสามารถทางอารมณ์ คือ การรับรู้ ประเมินและแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การสร้างความรู้สึที่ช่วยให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น การมีความรู้ความเข้าใจและสามารถควบคุมอารมณ์เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านอารมณ์และสติปัญญา

ในปี ค.ศ. 1995 โกลแมน (Goleman, 1995) ได้เป็นผู้ที่มีส่วนให้ EQ เป็นที่สนใจอย่างแพร่หลาย โดยบัญญัติศัพท์คำว่า Emotionality ขึ้น และได้แยก EQ ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ การจูงใจ และการมองโลกในแง่ดี หรือการมีความหวัง การเห็นอกเห็นใจ การรู้จักแสดงออกและภาวะผู้นำ หรือการบริหารจัดการกลุ่มได้ และ โกลแมนได้เขียนหนังสือ Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ และการ์ดเนอร์ (Gardner) ได้เสนอบทความโดยเน้นว่า IQ จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ 20 % อีก 80 % เป็นผลมาจาก EQ ทำให้มีผู้สนใจมากยิ่งขึ้น และในปี ค.ศ. 1998 โกลแมนได้เขียนหนังสือ Working with Emotional Intelligence และเสนอว่า EQ มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ ทำให้นักบริหารและบุคลากรในวิชาชีพต่าง ๆ ให้ความสนใจที่จะพัฒนา EQ มากขึ้น

นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยที่มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย: UCLA (กรมสุขภาพจิต. 2543) ที่แสดงว่า 7% ของความสำเร็จในการเป็นผู้นำมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสามารถทางอารมณ์ ส่วนอีก 93% เป็นผลจากคุณสมบัติอื่น ได้แก่ ความไว้วางใจ ความมีสมดุล การรับรู้ความเป็นจริง ความซื่อสัตย์ ความเป็นอยู่ และการมีอำนาจเหนือ คุณสมบัติด้านเชาวน์ปัญญาเหล่านี้เป็นที่มาของ EQ หรือความสามารถทางอารมณ์ทั้งสิ้น

องค์ประกอบพื้นฐานของความสามารถทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้พัฒนาองค์ประกอบที่แสดงถึงความสามารถทางอารมณ์ไว้ 3 ด้าน คือ ดี เก่ง และสุข

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

- ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- แสดงออกอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

- ใส่ใจผู้อื่น
- เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
- แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการรับผิดชอบ

- รู้จักการให้ รู้จักการรับ
- รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย
- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

- รู้ศักยภาพของตนเอง
- สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
- มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

- รับรู้และเข้าใจปัญหา

- มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
- มีความยืดหยุ่น

ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
- แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเองพอใจ

ในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

ความภูมิใจในตนเอง

- เห็นคุณค่าในตนเอง
- เชื่อมั่นในตนเอง

ความพึงพอใจในชีวิต

- รู้จักมองโลกในแง่ดี
- มีอารมณ์ขัน
- พพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

ความสงบทางใจ

- มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
- รู้จักผ่อนคลาย

- มีความสงบทางจิตใจ

ความฉลาดทางอารมณ์ = เข้าใจตนเอง + เข้าใจผู้อื่น + แก้ไขความขัดแย้งได้

เข้าใจตนเอง ---> เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกและความต้องการในชีวิตของตนเอง

เข้าใจผู้อื่น ---> เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงออกมาได้อย่าง

เหมาะสม

แก้ไขความขัดแย้งได้ ---> เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขจัดการให้ผ่านพ้นไปได้อย่าง

เหมาะสมทั้งปัญหาความเครียดในใจ หรือปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งกับผู้อื่น

จะเห็นได้ว่ามีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ โครงสร้างและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลากหลาย แต่ละองค์ประกอบมีลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกรอบแนวคิดตามการพัฒนาของกรมสุขภาพจิต (2543) ที่มีการนำมาประยุกต์ใช้กับบุคคลทั่วไปในแต่ละช่วงอายุในองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข เพื่อความสอดคล้องและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาวิจัย

ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman, 1998a) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการเรียน การทำงานและในชีวิตได้ อยู่เบื้องหลังของความสุข ความสามารถในการปรับตัวและความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ ไวส์ซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) กล่าวว่า การขาดความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นการทำลายความเจริญก้าวหน้าของความสำเร็จของบุคคลและองค์กร วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) เสนอว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดอ่านต่ออารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็เป็นสุขไปด้วย และได้กล่าวถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสมตามวัย ผู้ที่มีความสามารถในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ เช่น ความเครียดและแรงกดดันต่าง ๆ ในชีวิตได้เป็นอย่างดี การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถในการสื่อสาร การแสดงความรู้สึกและแสดงอารมณ์ของตนได้ถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของตนและผู้อื่น ยึดได้แม้จะรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากระรรมชาติและจากชีวิตของตนเอง

การปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่ให้การยอมรับผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างผลิตภัณฑ์สนองเป้าหมายได้ ลดการลังงาน ขาดงานหรือย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันมากขึ้น

การให้บริการ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถเข้าใจผู้รับบริการได้ถูกต้อง รับฟังความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการขององค์กรมากยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คน และการครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ใด้งานที่มีประสิทธิภาพและผู้ร่วมงานมีความสุข เกิดความรักงาน รักองค์กร และมีความจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี จะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำที่ตรงกัน (Integrity)

การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาเข้าใจในตนเอง (Insight) การรู้จักและเข้าใจตนเองตามความเป็นจริงโดยการมองอารมณ์ของตนเองให้เข้าใจแล้ว จึงจะสามารถรู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้น มีความเข้าใจชีวิตในทุกด้านและก่อให้เกิดความสุขตามมา

เทอดศักดิ์ เดชคง (2544) กล่าวถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านตนเอง ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่เรียนหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเรียนที่ดี รักการศึกษาค้นคว้า สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีความสุขและสมควรตามอัธยาศัย เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในชีวิต รู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนต้องการอะไร เปรียบเทียบศักยภาพของตนเองและสามารถเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพอ่อนน้อม เน้นการร่วมมือกันในการทำงาน สามารถแก้ไขความขัดแย้งหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

2. ด้านครอบครัว ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข

3. ด้านสังคมแวดล้อม ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทำให้การเอาเปรียบ เห็นแก่ตัวในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดอง คิดถึงใจเขาใจเรา ทำให้สังคมน่าอยู่และมีความสุข

สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและมีประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น สามารถปรับตัวได้ดี แก้ไขปัญหาทุกอย่างได้อย่างสร้างสรรค์และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเองและผู้อื่น ชีวิตมีความสุข รวมทั้งประสบความสำเร็จในชีวิต

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

โดยหลักการแล้วสามารถประเมินได้ 2 นัยใหญ่ ๆ คือ จากการใช้เครื่องมือที่เป็นปรนัย (Objective Measures) อาทิ แบบทดสอบ แบบสอบถาม แบบประเมิน และเครื่องมือที่เป็นอัตนัย (Subjective Measures) อาทิ โดยการสัมภาษณ์ การสังเกต การรายงานตนเอง โดยการเขียน บันทึก การรายงานความรู้สึกจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาพเขียน คำคุณศัพท์ เสียงเพลง การแสดงออกในสถานการณ์สวมบทบาท แต่ละแนวทางให้ผลการประเมินที่มีความเชื่อถือได้ และความเที่ยงตรงแตกต่างกันไป ยังไม่มีข้อสรุปว่าวิธีไหนเหมาะสมที่สุด ก่อนที่จะมีทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของสโลเวย์และเมเยอร์ที่เชื่อมโยงอารมณ์ความคิดและเขาวนัญปัญญาให้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การวัดความฉลาดทางอารมณ์ก่อนหน้านี้จะเป็นการวัดการรับรู้ทางอารมณ์ที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เช่น แบบทดสอบความไวทางอารมณ์และความรู้สึก โดยให้ผู้ตอบดูวิดีโอที่แสดงคนคนหนึ่งแสดงปฏิกิริยาต่อกันแล้วให้ผู้ตอบระบุอารมณ์และความคิดของคนที่ไม่แสดงอยู่นั้น Mayer และ Salovey ระบุว่าวิธีที่ใช้ประเมินคำตอบของผู้ตอบแบบทดสอบเหล่านี้ ได้แก่

เกณฑ์แรกคือวิธีที่สอดคล้องเป็นการเปรียบเทียบคำตอบของบุคคลหนึ่งกับคำตอบของกลุ่มหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกณฑ์ก่อนหน้านี้ บุคคลนั้นจะได้คำตอบสอดคล้องกับฉันทามติของกลุ่ม

เกณฑ์ที่ 2 คือ วิธีของผู้เชี่ยวชาญ เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทำแบบทดสอบกับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ที่ 3 คือ วิธีของเป้าหมาย เป็นการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทดสอบกับเป้าหมายที่แสดงอารมณ์ ความรู้สึก

แบบทดสอบในตอนต้น ๆ ให้หลักฐานที่เล็กน้อยสำหรับกรวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่แท้จริง จึงได้มีการพัฒนารูปแบบการวัดต่าง ๆ ในระยะต่อมา

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2543 ก)

กรมสุขภาพจิต (2543 ก) ได้สร้างแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18 - 25 ปี) และ (26 - 60 ปี) จำนวน 52 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (ตอบ ไม่จริง, ตอบจริงบางครั้ง, ตอบค่อนข้างจริง, ตอบจริงมาก) โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข ถ้าได้คะแนนรวม น้อยกว่า 103 คะแนน หรือสูงกว่า 187 คะแนน แสดงว่าผู้ประเมินแก้งตอบในลักษณะที่ต่ำกว่าและสูงกว่าความเป็นจริง มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านดี

- | | |
|-------------------|-------------|
| 1.1 ควบคุมอารมณ์ | ข้อ 1 - 6 |
| 1.2 เห็นใจผู้อื่น | ข้อ 7 - 12 |
| 1.3 รับผิดชอบ | ข้อ 13 - 18 |

2. ด้านเก่ง

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 2.1 มีแรงจูงใจ | ข้อ 19 - 24 |
| 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา | ข้อ 25 - 30 |
| 2.3 สัมพันธภาพกับผู้อื่น | ข้อ 31 - 36 |

3. ด้านสุข

- | | |
|--------------------|-------------|
| 3.1 ภูมิใจในตนเอง | ข้อ 37 - 40 |
| 3.2 พึงพอใจในชีวิต | ข้อ 41 - 46 |
| 3.3 สุขสงบทางใจ | ข้อ 47 - 52 |

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบทั้งในประเทศและต่างประเทศในการเลือกใช้แบบประเมินเป็นสิ่งที่ต้องระวัง โดยเฉพาะการตีค่าออกมาเป็นคะแนน

ตามเกณฑ์ที่ผู้สร้างแบบประเมินกำหนด เพราะคำนึงประเพณีวัฒนธรรมของแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกัน ดังนั้นในการเลือกใช้แบบประเมินควรศึกษาประเพณีวัฒนธรรมก่อน เพื่อความสอดคล้องและเหมาะสมในการใช้แบบประเมิน จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2543 ก) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วว่ามีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าด้านสติ และมีความชำนาญการด้านต่าง ๆ ถึง 2 เท่า ความสำเร็จของบุคคลมีผลมาจาก Intelligence Quotient 20 % เท่านั้น ส่วนอีก 80 % เป็นผลเนื่องมาจาก Emotional Quotient เช่นเดียวกับ จูลชัย จูลเจือ (2550) ที่กล่าวว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง หรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรูสึกของตนเอง ได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ออกมาได้เสมอ

ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงเช่นกัน และมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ความสามารถทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดทางการศึกษา (Stewart , 1997) นอกจากนี้ฮอลบรูค (Holbrook, 1997) พบว่า ความสามารถหรือทักษะในการเขียนของนักประพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานและคะแนนในการเรียนด้วย แกรี (Geery, 1997) พบว่าบุคลิกภาพของผู้นำที่ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้จักตนเอง ควบคุมสติและอารมณ์ได้ อดกลั้นต่อปฏิกิริยาด้านลบไว้ได้ มองโลกในแง่ดี พยายามหาทางออกของปัญหาได้เสมอ แก้ไขปัญหาได้ และผู้นำที่ใช้ความฉลาดทางอารมณ์จะมีบทบาทที่พยายามเข้าใจและตอบสนองอารมณ์ของผู้อื่น เพื่อลดความขัดแย้ง แสดงความเมตตา และเคารพผู้อื่นอยู่เสมอ เข้าใจพลั้งส่วนต่าง ๆ ของบุคคลอื่น และนำมาใช้ในทางที่ถูกต้อง เสริมสร้างความไว้วางใจ ใช้อารมณ์ให้เกิดแรงบันดาลใจก่ออิทธิพล และโน้มน้าวบุคคลอื่น เมนฮาร์ท (Menhart, 1998) พบว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเอาใจใส่อารมณ์ของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง การระงับอารมณ์ หรือการควบคุมอารมณ์ไม่แสดงความคิดเห็นออกมามากเกินไป การจัดการกับสิ่งที่ฝังใจหรือสิ่งประทับใจ มีความสัมพันธ์ กับการประสบความสำเร็จในงาน ปฏิกริยาทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับผลของการสัมภาษณ์ รวมทั้งพบว่า ความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญา ความเฉลียว

ฉลาดในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกในแง่บวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน ซึ่งตรงกับคำกล่าวของสไตน์ (Stein, 1998) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานถึง 27 % นอกจากนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ยังมีส่วนผลักดันให้เกิดหรือเพิ่มผลผลิตในการทำงาน มีการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ นำไปสู่ความสำเร็จของบุคคลและองค์กรได้ นอกจากนี้เกรฟส์ (Grave, 1999) ยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้ สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีศักยภาพที่จะเพิ่มระดับความสามารถของกระบวนการ และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาต่าง ๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

สรุป ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะในอาชีพพยาบาล ซึ่งเป็นอาชีพบริการที่ต้องพบปะผู้คนมากมายและต้องอาศัยความอดทนอย่างสูงในการบริการคนไข้แต่ละราย เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน เพราะความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน มีความเคารพและรับฟังความคิดของผู้อื่น สังเกตได้ว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีความขัดแย้งในที่ทำงานน้อยมาก หรือไม่มีเลย

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่การทำงานนั้นอยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้าง องค์กร แบบของผู้บังคับบัญชา ระเบียบ ต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่อาจมองไม่เห็น แต่สามารถรับรู้ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อตัวบุคคล องค์กร และการรับรู้ที่มีเป็นสิ่งที่มียุทธวิธีต่อพฤติกรรมและทัศนคติ

ความหมายของบรรยากาศองค์กร

จากการศึกษาบรรยากาศในองค์กร ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย อัมเรสน์ ชาวสวนกล้วย (2534, หน้า 5) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า บรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม และบรรยากาศองค์กรเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเขาในการทำงาน และองค์กรคือหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทห้างร้านใด ๆ ก็ตาม ซึ่งบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาร่วมกิจการกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ดังนั้นบรรยากาศองค์กรคือการรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์กรมีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นี้มีต่อลักษณะต่าง ๆ คือ โครงสร้างองค์กร เป้าหมายองค์กร พฤติกรรมการบริหาร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในงาน ปรวิษญาที่มีผลเป็นแรงกดดันต่อพฤติกรรมกรรับรู้ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การ ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ

1. บรรยาการบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงาน อย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยาการอื่น ๆ จากการศึกษาของ นีเวล (1988 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 51) พบว่าบรรยาการองค์การแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มพึงพอใจในงานน้อยกว่าบรรยาการแบบเปิด

2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยาการองค์การของผู้ปฏิบัติงานมาก จากการศึกษาของ ดูบริน (Dubrin, 1981, p. 230) สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อบรรยาการองค์การ คือ แบบของความเป็นผู้นำ ทักษะ และวิธีการบริหารของผู้บริหาร

3. ลักษณะการบริหารงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงจะส่งผลต่อบรรยาการองค์การในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้อำนาจ จากการศึกษาของ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968, p. 135) พบว่า บรรยาการองค์การที่มีอำนาจในการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลาง จะทำให้ผลผลิตต่ำ บรรยาการองค์การที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจะเพิ่มการปฏิบัติงานที่ดี ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต

Hellriegel and Slocum (1996 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 50) ได้ให้ความหมายบรรยาการองค์การว่า บรรยาการองค์การ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะ บางส่วนขององค์การ หรือส่วนประกอบย่อยบางส่วนขององค์การซึ่งสามารถรับรู้ได้ด้วยบุคคลในองค์การ

Forehand (1996 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 51) ได้ให้ความหมายบรรยาการองค์การว่า หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะที่พรมณถึงองค์การใดองค์การหนึ่ง โดยทำให้องค์การแตกต่างไปจากองค์การอื่น ๆ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

Litwin and Stringer (1968, p. 134) ได้ให้ความหมายบรรยาการองค์การว่า หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคคลในองค์การ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงาน

Dubrin (1981, p. 35) ได้ให้ความหมายบรรยาการองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์การ

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของบรรยาการองค์การไว้นั้นพอสรุปได้ว่า บรรยาการองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อขนาดและโครงสร้างขององค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร

มิติต่าง ๆ เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การไว้มากมายซึ่งมิติต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ในการวัดบรรยากาศขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

Likert (1989 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534, หน้า 56) ได้เสนอมิติบรรยากาศองค์การไว้ 8 มิติ คือ

1. กระบวนการภาวะผู้นำ
2. ลักษณะของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ
3. ลักษณะกระบวนการติดต่อสื่อสาร
4. ลักษณะกระบวนการเสวนาต่อกัน
5. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ
6. ลักษณะการวางแผนเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง
7. ลักษณะกระบวนการควบคุม
8. การฝึกอบรม

Litwin and Stringer (1968) ได้แยกมิติบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวกับงาน

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) ซึ่งจะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจ หรือการรับรู้ทางด้านความท้าทายของงานและความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์การ จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานลงได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะพนักงานใหม่มีความจำเป็นมากสำหรับบรรยากาศเช่นนี้

4. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับการจัดการรางวัล แทนที่จะเป็นการลงโทษย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้น ความสนใจของพนักงานด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขาได้ การให้รางวัลเท่ากับการแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษจะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการ ไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

5. ความขัดแย้ง (Conflict) จะเป็นการวัดความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน และหน่วยงานที่แข่งขันกันภายในองค์กร องค์กรต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectations) ปัจจัยนี้จะวัดความรู้สึกรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในองค์กร

7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) จะเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยงภัย คนที่ต้องการความสำเร็จสูง มักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยาการสององค์กรที่ยอมรับความเสี่ยงปานกลาง จะกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยาการสององค์กรไม่ยอมให้มีความเสี่ยง จะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความต้องการทางด้านความสำเร็จ

Litwin and Stinger (1968) ได้ปรับปรุงการศึกษาบรรยาการสององค์กร โดยเพิ่มเป็น 9 มิติ

คือ

1. โครงสร้าง
2. ความรับผิดชอบ
3. รางวัล
4. ความเสี่ยง
5. ความอบอุ่น
6. ความสนับสนุน
7. มาตรฐานงาน
8. ความขัดแย้ง
9. เอกลักษณ์ขององค์กร

สำหรับแนวความคิดของ Forehand กล่าวถึงบรรยาการสององค์กรว่า หมายถึงลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรซึ่งพิจารณาในเชิงจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กร หมายถึง องค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูง และพนักงานจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางดังกล่าวจะทำให้เกิดสิ่งกีดขวางด้านจิตวิทยาในลักษณะที่ว่าพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปจากจุดตัดสินใจนั้น อาจจะไม่มีความเข้าใจในตัวของพวกเขาเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดบรรยาการของ

ความเป็นทางการ หรือ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ทางด้านสังคมนั้นทำได้ยาก

2. แบบความเป็นผู้นำ การปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิต และการตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน

3. ความซับซ้อนของระบบ องค์การจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ ความซับซ้อนอาจจะให้ความหมายว่าเป็นจำนวนและลักษณะของการเกี่ยวข้องระหว่างกันกับส่วนต่างๆ ของระบบ

4. เป้าหมายขององค์การ องค์การแต่ละองค์การจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาสำหรับองค์การ ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง เช่น องค์การธุรกิจ องค์การที่ให้บริกรกับสาธารณะ เป็นต้น

5. สายใยการติดต่อสื่อสาร เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์การ เพราะสายใยภายในองค์การจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์การจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหาร โดยส่วนรวมภายในองค์การนั้นได้

นอกจากนี้ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้แบ่งลักษณะของบรรยากาศออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. บรรยากาศมุ่งประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1.1 เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
- 1.2 ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
- 1.3 ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างที่บีบบังคับน้อย
- 1.4 ให้การยอมรับว่าบุคลากรเป็นสมาชิกของกลุ่ม

2. บรรยากาศมุ่งการใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- 2.1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2.2 บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่งอำนาจหน้าที่ สถาบันอยู่ในระดับสูง
- 2.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและ

ความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน

3. บรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงานมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

- 3.1 เน้นความรับผิดชอบส่วนตน
- 3.2 มีการคำนวณเรื่องความเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ

3.3 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี

3.4 สร้างความประทับใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม

บรรยากาศองค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์การไม่ได้ทำงานในความว่างเปล่า แต่การทำงานของเขายู่ภายใต้การควบคุมบางอย่าง อันได้แก่ แบบของผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ กฎระเบียบตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การ ที่มองไม่เห็นหรือจับต้องได้ แต่รู้สึกและรับรู้ได้ ความรู้สึกที่เกิดจากความนึกคิดของเขาเองถึงสิ่งต่าง ๆ ในองค์การนี้ คือ บรรยากาศองค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การนี้มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและบุคคลอื่นด้วยเหตุผลดังนี้

1. บรรยากาศองค์การบางอย่าง ทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ
2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ หรือ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนงานต่าง ๆ ภายในองค์การ
3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการทำงานและความพอใจของบุคคลในองค์การ (สมยศ นาวิการ, 2538, หน้า 330)

บรรยากาศองค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ (นิภา แก้วศรีงาม, 2530, หน้า 204)

Steers and Porter (1979, p. 364) กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์การว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาขององค์การ วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งเรียกว่า บรรยากาศองค์การ ที่มีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

Brown and Moberg (1980, p. 420) ได้สรุปว่าบรรยากาศองค์การนอกจากจะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพอใจที่จะอยู่กับองค์การของสมาชิกด้วย ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนคือ บรรยากาศองค์การ

สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและทำความเข้าใจ และทำให้บรรยากาศในองค์การมีส่วนส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลทำงานให้กับองค์การได้เต็มศักยภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

Brown and Moberg (1980, p. 420) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบ และบรรยายลักษณะของบรรยากาศองค์การในแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้ คือ

1. แบบเน้นการใช้อำนาจ จะมีลักษณะโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัด และใช้อำนาจในการตัดสินใจ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะเพื่อความก้าวหน้าในงานของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น
2. แบบเน้นการทำงานตามบทบาทจะมีลักษณะเน้นที่กฎระเบียบขององค์การ การแข่งขันจะอยู่ในกฎระเบียบและจะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ
3. แบบเน้นผลงาน จะมีลักษณะเน้นที่เป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎระเบียบอาจจะไม่สำคัญ และไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
4. แบบเน้นที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคคล คำนึงถึงความพึงพอใจและองค์การคาดหวังว่า ผู้ปฏิบัติงานจะไม่ทำในสิ่งที่ขัดต่อค่านิยมของตนเอง

Likert (1976, p. 73) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงความเป็นไปภายในองค์การ ผู้นำแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง และเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบถึงใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น
3. การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่ จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การ หมายถึง อำนาจและอิทธิพลทั้งของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง
5. เทคนิคและวิทยาการที่ใช้ในองค์การ หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์การมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในองค์การได้รับการจัดการอย่างดี

6. แรงจูงใจ บรรยากาศที่ดีจะต้องมีลักษณะการยอมรับความแตกต่างและความขัดแย้งในองค์กร พร้อมจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็ง ทำงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

James and Jones (1974) ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ได้แก่ เป้าหมาย หลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ แหล่งวัสดุเงินทุน หน้าที่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ คุณสมบัติเฉพาะเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น
2. ด้านโครงสร้าง มีความสำคัญต่อบุคคลในด้านความรู้สึกและความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบทางด้านโครงสร้างได้แก่ ขนาดขององค์การ อำนาจการตัดสินใจในองค์การ การแบ่งความรับผิดชอบ ลักษณะเด่นขององค์การ มาตรฐานและการบริหารงาน ระบบขององค์การ ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างระบบใหญ่กับระบบย่อย
3. การดำเนินงานขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ เป็นต้นว่า ลักษณะของผู้นำ การสื่อสารภายในองค์การ การควบคุมองค์การ วิธีการควบคุมการแก้ปัญหา ความขัดแย้งภายในองค์การ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ การร่วมมือและการประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การมีมากน้อยเพียงใด วิธีการเลือกคนเข้าทำงาน วิธีการเรียนรู้และการสังคมของสมาชิก การฝึกอบรม ระบบการให้รางวัล ลักษณะการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่ ลักษณะและสภาพของห้องทำงาน อุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน สถานที่ตั้งองค์การ การคมนาคม ความต้องการของตลาดในด้านผลผลิต ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของชุมชน สภาพมลภาวะ
5. ด้านค่านิยมและพฤติกรรม ค่านิยมของบุคคลในองค์การย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ วิธีการปฏิบัติงาน เหตุผลของบุคคลในการทำงาน สภาพการดำเนินงานและพฤติกรรมต่าง ๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ความซื่อสัตย์ของบุคลากรในองค์การ

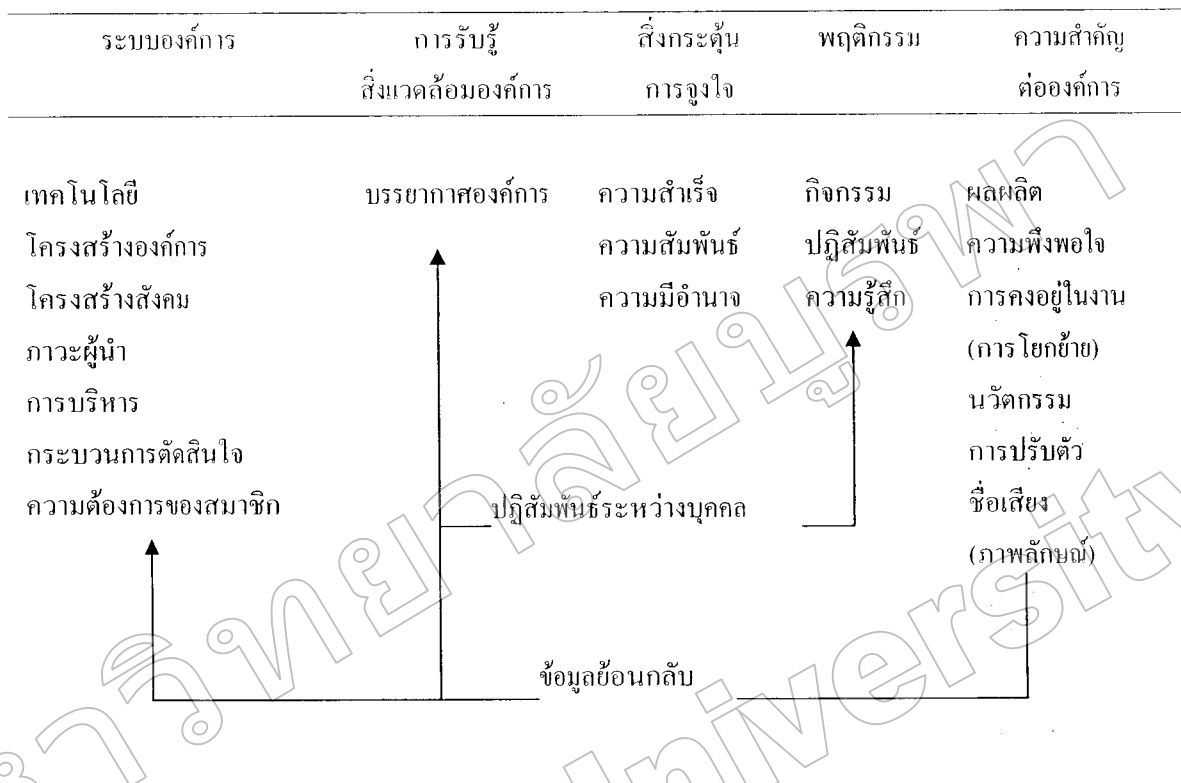
Litwin and Stringer (1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์การ โดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland – Atkinson (1961 cited in Litwin & Stringer, 1968) หรือเรียกว่าทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland Acquired – Needs Theory) หรือทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ ทฤษฎีเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมี 2 ประการคือ ความต้องการมีความสุข และความต้องการปราศจากความเจ็บปวด และต่อมาใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการด้านอื่นอีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันแต่มีน้อยแตกต่างกันไป รูปแบบการจูงใจในความต้องการทั้ง 3 ประการนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จ และกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่นและสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลและผลประโยชน์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการในด้านนี้สูงมักจะพอใจในการเป็นที่รักและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need of Power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงนั้น จะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและอิทธิพลเหนือทรัพย์สิน สิ่งของ และในสังคมพยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำและอยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงาน พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนและเชื่อในความเป็นธรรม

จากแนวคิดนี้ Litwin and Stringer (1968) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์การ โดยอธิบายว่าระบบองค์การนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การรับรู้และถือเป็นบรรยากาศองค์การ โดยมีรูปแบบการจูงใจทั้ง 3 ประการของ McClelland – Atkinson (1961 cited in Litwin & Stringer, 1968) เป็นสิ่งกระตุ้นและสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น ผลผลิต การคงอยู่ในงาน เป็นต้น ส่วนข้อมูลย้อนกลับนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยต้นเหตุหรือระบบองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมของบุคคล ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การจูงใจและรูปแบบบรรยากาศของพฤติกรรมองค์การ

องค์ประกอบบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968)

Litwin and Stringer (1968) อธิบายถึงการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การแต่ละด้านว่า จะมีแรงจูงใจทั้ง 3 ด้านหรือด้านใดด้านหนึ่งเป็นแรงกระตุ้น ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีผลต่อการรับรู้องค์ประกอบในแต่ละด้านแตกต่างกันไป เนื่องจากบุคคลมีความต้องการด้านแรงจูงใจที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการรับรู้ถึงบรรยากาศในองค์การของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน แต่สามารถนำมาประเมินหรือวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมของบรรยากาศองค์การนั้นได้ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968) ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ (Structure) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การด้านนี้เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะทางโครงสร้างขององค์การ เกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่องค์การออกมาว่าเป็นข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วโครงสร้างที่มี

ลักษณะเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบแสดงชัดเจน จะมีระยะห่างระหว่างบุคคล หรือระยะห่างระหว่างสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อระดับบรรยากาศองค์การ ด้านนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มได้ (Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่าการที่โครงสร้างองค์การที่มีมากมาย มีการควบคุม เคร่งครัดต่อกฎระเบียบ และขาดความยืดหยุ่นของงาน จะทำให้เกิดการไร้ประสิทธิภาพในองค์การ ทำให้เกิดบรรยากาศที่เคร่งเครียด และไม่สนใจให้บุคลากรขึ้นชอขององค์การ

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความท้าทายของงาน และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ ปัจจัยทางด้านความท้าทายจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการพัฒนาในเรื่องของแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพนักงาน และบรรยากาศที่ยอมรับให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในงานสูง Horowitz (1961 cited in Litwin & Stringer, 1968) พบว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจในความต้องการความสำเร็จสูง จะชอบงานที่ให้ความรับผิดชอบเอง หรือบุคคลที่มีความรับผิดชอบมักจะทำงานที่สามารถทำงานด้วยความสามารถของตนเองมากกว่าที่จะรอโอกาสอันเหมาะสม การเพิ่มความรับผิดชอบของบุคคลจะทำให้เกิดความจงรักภักดี ความคล่องตัวของกลุ่มและมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มสูงขึ้น

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นการวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษในการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์การจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่จะกระตุ้นแรงจูงใจทางความสามัคคีได้ จึงจำเป็นอย่างมากสำหรับบรรยากาศองค์การเช่นนี้ ความอบอุ่นของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นกับการดำเนินงานขององค์การในลักษณะที่เป็นประชาธิปไตย การบังคับบัญชาที่ไม่ให้การสนับสนุน หรือให้ความสำคัญต่อคน จะส่งผลกระทบต่อองค์การในระยะยาว ดังนั้นการบังคับบัญชาควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นมิตร ไว้วางใจกัน เคารพและให้ความอบอุ่นแก่ลูกน้อง และการสร้างบรรยากาศองค์การที่มีความอบอุ่น มีการสนับสนุนเกื้อกูลกัน จะช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเข้มแข็งอดทนแม้กับงานที่หนัก รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในความร่วมมือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

4. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับรางวัลแทนการลงโทษ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จ และความผูกพันได้ และจะช่วยลดความล้มเหลวในการทำงาน การให้รางวัลย่อมแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษเป็นสิ่งที่แสดงถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมนั้น ซึ่งในสถานการณ์ของการทำงานในองค์การ การจัด

บรรยากาศการให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ เพราะเป็นสิ่งที่คนชื่นชอบมากกว่า ระบบการให้รางวัลที่มีรูปแบบชัดเจน คำนึงถึงการปฏิบัติงานเป็นหลักและมีการประเมินการให้รางวัลที่ยุติธรรม จะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จขึ้น เพราะรางวัลที่ได้รับถือเป็นความสำเร็จของแต่ละบุคคล ทำให้ลดความกลัวที่จะล้มเหลวในการทำงาน

5. การแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และหน่วยงานที่มีการแข่งขันกันภายในองค์กร องค์กรจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งอยู่เสมอ Argyris (1964 cited in Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่า การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งจะนำไปสู่การปลุกเร้าทางด้านการจูงใจด้านความสำเร็จ Blake and Mouton (1964 cited in Litwin & Stringer, 1968) กล่าวถึงการจัดการกับความขัดแย้งว่าเป็นเครื่องแสดงถึงความสำเร็จขององค์กร และได้เสนอวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การประนีประนอม การเผชิญหน้าและแนะนำว่าการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยการเผชิญหน้าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด

6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน องค์กรประกอบด้านนี้จะวัดการรับรู้ถึงความสำคัญและความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพื่อความสำเร็จ สิ่งที่จะกระตุ้นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความสำเร็จนี้อาจเรียกว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานสูง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงและการจูงใจด้านความสำเร็จ จะเป็นความสัมพันธ์อย่างตรงไปตรงมา องค์กรใดที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไป จะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล

7. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Identity and Group Loyalty) องค์กรประกอบด้านนี้เน้นให้ถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ความจงรักภักดีต่อกลุ่มและเป้าหมายของกลุ่มจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว ทำให้เกิดความไว้วางใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น การไม่คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่ม จะทำให้บุคคลแยกตัวไม่ยอมทำงานให้ดี และไม่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเพิ่มความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีต่อกลุ่ม จะนำมาซึ่งการสร้างบรรยากาศที่ดี และจะช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กรได้

8. การยอมรับความเสี่ยงในงาน (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยง องค์กรประกอบของบรรยากาศด้านนี้เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์กร การคำนวณการรับความเสี่ยงใน

งานมีความสำคัญในการกระตุ้นการจูงใจด้านความสำเร็จ คนที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การที่ยอมรับความเสี่ยงภัยปานกลางจะกระตุ้นความต้องการทางด้านความสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยากาศที่ไม่ยอมให้มีการเสี่ยงจะก่อให้เกิดความไม่สมหวัง และความอ่อนแอของความต้องการความสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

มีการศึกษาบรรยากาศขององค์การ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล โดย สฎาญ ชีระวนิชตระกูล (2547) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของตัวแปรบรรยากาศองค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ และพบว่าบรรยากาศองค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน แต่ไม่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างไรก็ตามตัวแปรบรรยากาศองค์การยังคงส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ส่วนการศึกษาของ จุฑาภาดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่าบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ และในอีกหลาย ๆ งานวิจัยที่มีความสอดคล้องกับบรรยากาศองค์การ เช่น วัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบรรยากาศองค์การ โดยมีนักวิจัยหลาย ๆ ท่านทำการศึกษาในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การ พบว่า ในโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีระดับวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ การศึกษาสุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) พบว่า โรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์อยู่ในระดับที่ดีมาก จะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งตรงกับ นิภา แก้วศรีงาม (2530) ที่กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ ที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคมและทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Steers and Porter (1979) ที่มองบรรยากาศองค์การว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การ วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งเรียกว่า บรรยากาศองค์การ ที่มีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน ofบุคคล และนอกจากนี้ Brown and Moberg (1980) ได้สรุปว่าบรรยากาศองค์การนอกจากจะช่วย

วางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพอใจที่จะอยู่กับองค์การของสมาชิกด้วย ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนคือ บรรยากาศองค์การ

สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและทำความเข้าใจ และทำให้บรรยากาศในองค์การมีส่วนส่งเสริมให้บุคลากรทำงานให้กับองค์การได้เต็มศักยภาพ จากบรรยากาศองค์การที่ทำให้พยาบาลต้องเผชิญกับปัญหาอย่างมากมานั้น ส่งผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ การสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การที่ดี จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การ ได้ดังเห็นได้จากการศึกษาของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับบรรยากาศองค์การพบว่า การสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การของผู้บริหารช่วยทำนุถึงผลการปฏิบัติงานในองค์การถึง 3 ใน 4 การสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การที่ดีเอื้ออำนวยการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ การเปิดโอกาสให้บุคลากร กล่าวคิด กล่าวแสดงออก ใช้ความรู้และทักษะของตนเองอย่างเต็มที่ เรียนรู้การปฏิบัติงานเป็นทีมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การร่วมกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น การปรับตัวได้อย่างเหมาะสมก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นในองค์การ เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน โอกาสทั้งหลายเหล่านี้จะทำให้บุคลากรในองค์การได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เกิดความภาคภูมิใจในแต่ละวิชาชีพ อีกทั้งได้พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานอื่น ซึ่งเท่ากับเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ในการสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะส่งเสริมให้เกิดขึ้นเพื่อให้การบริหารองค์การเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ที่แบ่งลักษณะการทำงานออกเป็น 3 ประเภท มาใช้ทำนายความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ