

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายความสัมพันธ์และพยากรณ์ (Correlation Descriptive and Predictive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ ระดับของบรรยากาศในองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาล รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ และการศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 324 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขนาดใหญ่ที่ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยรุนแรงและวิกฤติ รวมถึงโรคที่มีความซับซ้อน เป็นศูนย์กลางรับส่งผู้ป่วยจากโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชนเครือข่ายที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย 4 โรงพยาบาลคือ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลระยอง และโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ที่เป็นศูนย์กลางของการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล และบุคลากรทางด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต (2543 ก) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรของกลุ่มงานการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ส่วนที่ 4 แบบวัดผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ แบบสอบถามทุกชุดมีการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน และนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ มีความเชื่อมั่น .89 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร มีความเชื่อมั่น .93 และแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีความเชื่อมั่น .97

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือผ่านคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียง เพื่อขออนุญาตและขอแจ้งวัตถุประสงค์และขออนุญาตการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

ศึกษาและทำหนังสือลงนามให้ความยินยอมในการตอบแบบสอบถาม, หนังสือแจ้งการพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง แนวแบบพิจารณาจริยธรรมการวิจัยที่ผ่านการอนุญาตจากคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย ในแบบสอบถามทุกฉบับ ก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูล พร้อมส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 389 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 324 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.29 จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทั้ง 324 ฉบับ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล หากค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของบรรยาการสององค์การ และผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์หากค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมแล้วเทียบกับเกณฑ์ตารางปกติ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยาการสององค์การ กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์หาตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน (Standardized Regression) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

1. ความฉลาดทางอารมณ์

ระดับของความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก ที่มีอายุ 18 – 25 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 169.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านดี อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 58.23 ส่วนด้านเก่งและด้านสุข อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติโดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้เท่ากับ 58.91 และ 51.94 ตามลำดับ

ระดับของความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก ที่มีอายุ 26 – 60 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 172.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านดี อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 63.42 ส่วนด้านเก่งและด้านสุข อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 56.49 และ 52.48 ตามลำดับ

2. บรรยาการสององค์การ

กลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก มีบรรยาการโดยรวมที่ดีในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการรับรู้บรรยาการสององค์การ

ของกลุ่มงานพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับดี ยกเว้นระดับ
บรรยาการในเรื่องการให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงานและระดับบรรยาการในเรื่องความ
พึงพอใจในงาน ซึ่งมีบรรยาการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.46 ตามลำดับ

3. ผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลการปฏิบัติงานอยู่
ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุก ๆ ด้านพยาบาล
วิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีทั้งหมด

4. ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยาการสององค์การ กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาล
ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($r = .270$)

4.2 ความฉลาดทางอารมณ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสุข ด้านเก่ง และด้านดี
มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($r = .466, .432, .409$ และ .351 ตามลำดับ)

4.3 บรรยาการสององค์การ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การและ
ทิศทางการบริหารงาน ด้านระบบ/ กระบวนการให้บริการ ด้านการให้รางวัลหรือผลตอบแทน
ทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความอบอุ่น/ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านความ
ภักดีต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

5. ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน และความฉลาด ทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานทางการ พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 24.60 เมื่อพิจารณาตัวทำนายพบว่า ตัวทำนายที่มีเบต้า (Beta) สูงสุด คือ ความฉลาดทางอารมณ์ ($Beta = .424$) รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงาน ($Beta = .190$) ส่วนบรรยาการสององค์การไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพได้ โดยสร้างสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงาน = $1.00 + .394$ ประสิทธิภาพในการทำงาน + $.549$ ความฉลาดทางอารมณ์

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Z_{\text{ผลการปฏิบัติงาน}} = .190Z_{\text{ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน}} + .424 Z_{\text{ความฉลาดทางอารมณ์}}$

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การ กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศองค์การ กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ และตัวแปรที่ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ อายุ 18 – 25 ปี และอายุ 26 – 60 ปี

โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปกติ ค่าคะแนนรวม 169.08 และ 172.39 ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลักขณา แพทยานันท์ (2542), สุภาภรณ์ ทองใหญ่ (2544), นิตยา วิโรจนะ (2545) และนิตยา เต้าป้อม (2547) แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีความเห็นใจผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจ มีการตัดสินใจและแก้ปัญหา มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความภาคภูมิใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ อยู่ในเกณฑ์ปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนอยู่เป็นประจำ การประกอบวิชาชีพพยาบาลจึงเป็นวิชาชีพที่เริ่มต้นจากความรู้สึกที่ดีที่มีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของกันและกัน งานพยาบาลเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก ต้องดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานทางการพยาบาล ต้องใช้ความคิด ความรู้สึกและการแสดงออกของพฤติกรรมได้ตอบ ในการช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ได้ค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจึงต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมจิตใจและอารมณ์ได้ดี ความฉลาดในความรู้และความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล จึงจะทำให้สามารถปฏิบัติงานทางการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพ มีความสุขในการทำงาน เกิดความพึงพอใจและคงอยู่ในวิชาชีพต่อไป (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2543) อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ผู้ปฏิบัติต้องมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถทำให้พยาบาลเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบใน

วิชาชีพพยาบาล มีการเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ต่อกัน และพัฒนาวิชาชีพให้สามารถช่วยเหลือสังคมได้มากยิ่งขึ้น (Bellack, 1999) นอกจากนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันการปฏิรูประบบบริการสุขภาพมีการพัฒนามากขึ้น เพื่อการรับรองคุณภาพการให้บริการ ทำให้พยาบาลส่วนใหญ่มีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสุจินต์ วิจิตรกาญจน์ (2543) กล่าวว่า พยาบาลในยุคปัจจุบันนอกจากต้องพร้อมด้านความรู้ทางทฤษฎีและการปฏิบัติแล้ว จำเป็นต้อง ใฝ่กับความรู้สึกรักของผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งสามารถแสดงออกถึงการมีอารมณ์ร่วมกับผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงร้อยละ 96 และมีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ โดยเฉลี่ย 10.62 ปี ($M = 10.62$) โดยถือว่าเป็นระดับค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ที่มีระยะเวลานานพอสมควรประกอบกับพยาบาลในยุคปัจจุบันได้รับอิทธิพลจากการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ เพื่อการรับรองคุณภาพการให้บริการ และเน้นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างสงบสุข ทำให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อน มีความเอื้ออาทร มีการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือและมีน้ำใจ รู้จักภาวะอารมณ์ของตน (วีระวัฒน์ ปิ่นนิดาภัย, 2542) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับอายุและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ ซูตาโว (Sutaso, 1998) พบว่า ผู้หญิงที่มีอายุ 20 – 40 ปี มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ของพยาบาลวิชาชีพ อายุ 18 – 25 ปี และอายุ 26 – 60 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติ ($M = 58.23$ และ 63.42 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พยาบาลต้องทำงานร่วมกับบุคลากรทางสุขภาพ ต้องสัมผัสกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยและผู้มาติดต่อที่หลากหลาย ซึ่งหมายถึง ความหลากหลายทางอารมณ์ ความคิดเห็น พยาบาลต้องอยู่กับปัญหา ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองที่ถูกต้อง การเห็นใจผู้อื่น และความรับผิดชอบจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพยาบาล (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2543) เพราะวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพเกี่ยวกับการให้บริการ มีการปฏิบัติกรพยาบาลนั้น ๆ ให้แก่นุชนัย ซึ่งมีชีวิตและจิตวิญญาณที่ซับซ้อนละเอียดอ่อนและมีความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลที่ไม่เหมือนกัน (อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย, 2545) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกลิงศรี สรทรง (2543) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองและความรับผิดชอบอยู่ใน

ระดับสูง โดยเฉพาะพยาบาลที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนต้องทำงานร่วมกับบุคคลหลายกลุ่ม ทั้งในชุมชนและในองค์กรสุขภาพ

ด้านเก่งและด้านสุข ของพยาบาลวิชาชีพ อายุ 18 – 25 ปี และ อายุ 26 – 60 ปี อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ($M = 58.91, 51.94$ และ $56.49, 52.48$ ตามลำดับ) นั่นคือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น มีความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสบายใจ อยู่ในระดับเกณฑ์ปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกได้รู้จักและทำงานร่วมกับบุคคลหลายหน่วยงาน ทั้งในชุมชนและสหสาขาวิชาชีพ การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์จะต้องพบปะผู้ป่วยหลายรูปแบบ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ เพราะนอกจากจะต้องมีแรงจูงใจเองแล้ว ยังต้องสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ร่วมงานด้วย ต้องสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ และมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลมีความสุขในการดำเนินชีวิตและมีความภูมิใจในตนเอง สอดคล้องกับคำกล่าวของ เวสซิงเจอร์ (Weisinger, 1998, p. 4) กล่าวว่า การพยาบาลเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของสหสาขาวิชาชีพ เมื่อพยาบาลต้องเผชิญกับปัญหาทำให้พยาบาลต้องปรับตัวอย่างมากในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จากผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี สูงกว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งและความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาลจะต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย หรือทำงานร่วมกับบุคคลหลายหน่วยงาน ซึ่งต่างคนก็มีนิสัยใจคอที่แตกต่างกัน และพยาบาลเป็นบุคลากรหลักที่ปฏิบัติงานตอบสนองต่อระบบสุขภาพให้แก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงตามที่พึงปรารถนา ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องใช้ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกจึงสูงกว่าด้านเก่ง และด้านสุข และจากผลการศึกษาของ ปาริชาติ รัตนราช (2544) พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปกติ และมีบางด้านที่สูงกว่าเกณฑ์ปกติ เพราะด้วยลักษณะงานที่พยาบาลต้องคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นสำคัญ ประกอบกับอาชีพพยาบาลเองต้องอาศัยจรรยาบรรณอย่างสูงในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) ได้แบ่งลักษณะงานตามระดับความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้

งานที่ต้องมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง ได้แก่ พยาบาล แพทย์ และนักประชาสัมพันธ์ งานที่ต้องมีระดับความฉลาดทางอารมณ์ปานกลาง ได้แก่ เกษตรกร สถาปนิก ตำรวจ นักกฎหมาย ส่วนงานที่ต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ไม่สูงมากนัก ได้แก่ ผู้ตรวจสอบบัญชี วิศวกร และโปรแกรมเมอร์

2. ระดับคะแนนของบรรยากาศองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกโดยรวม พบว่ากลุ่มงานการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกมีการรับรู้ต่อบรรยากาศในการทำงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพรู้สึกพึงพอใจกับบรรยากาศในที่ทำงานของตน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างองค์การและทิศทางการบริหาร ด้านระบบ/ กระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิผลในการเป็นผู้นำ ด้านการให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความอบอุ่น/ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านความภักดีต่อองค์การ อาจเนื่องมาจากปัจจุบันในองค์การที่มีอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการเน้นการพัฒนาบรรยากาศภายในองค์การของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในองค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530) ที่ว่าบรรยากาศขององค์การ เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์การ ความรู้สึกนึกคิดนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ปทัสถาน ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นผลผลิตขององค์การและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถทำให้ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์การ ย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย สำหรับบรรยากาศขององค์การนั้น โดยทั่วไปแล้วจะประกอบไปด้วยมิติต่าง ๆ อยู่หลายประการ แต่ที่สำคัญและควรจะได้รับคามสนใจวิเคราะห์ดูว่าเป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณภาพการทำงานหรือไม่ นั่น ได้แก่ โครงสร้างของการทำงาน เป็นการสำรวจว่าความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในองค์การ เห็นว่า โครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนต่อจิตใจในการทำงานหรือไม่ ระบบรางวัลตอบแทน ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ว่าเป็นระบบที่มีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพหรือไม่ ความเป็นอิสระ ซึ่งหมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขามีอิสระ และได้รับอนุญาตจากองค์การให้สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น หรือมีความเป็นอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ความอบอุ่น และการสนับสนุน ซึ่งหมายถึงภาวะการณ์เป็นผู้นำของหัวหน้างานที่ให้ ความอบอุ่นหรือการสนับสนุนต่อสมาชิกภายในองค์การในการทำงานและความก้าวหน้ามากขึ้นเพียงใด การยอมรับในเรื่องความขัดแย้ง เป็นการวิเคราะห์ดูว่าองค์การทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าความคิดเห็นที่แตกต่างกันสามารถได้รับการยอมรับให้เกิดขึ้นได้หรือไม่ ความรักในหมู่คณะ ซึ่ง

หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่เห็นว่าสมาชิกภายในองค์กรมีความรักกันจับเพื่อนในการทำงานร่วมกันหรือไม่ มีดีต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กรดังกล่าวมานี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรจึงกลายเป็นแนวทางพื้นฐานและมีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่จะนำไปสู่การมีคุณภาพในการทำงาน ผลการพิจารณาตามรายด้าน พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านการให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงาน และบรรยากาศองค์กรด้านความพึงพอใจในงาน มีบรรยากาศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึงกลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องของการให้รางวัลหรือผลตอบแทนและความพึงพอใจในงาน อาจเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐบาลมีผลตอบแทน และผลประโยชน์เกื้อกูลไม่เทียบเท่ากับภาคเอกชน ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร โดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียอทธิพลมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างในแต่ละองค์กร ไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีผลประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกรู้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร (บุญแสง ชีระภากร, 2533) ประกอบกับพยาบาลที่ปฏิบัติวิชาชีพทางการพยาบาลมานานอาจรู้สึกเบื่อหน่ายในวิชาชีพของตน จึงมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความพึงพอใจในงานของตน นอกจากนี้อาชีพพยาบาลต้องใช้ทักษะและความสามารถทางด้านวิชาชีพสูง ต้องมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าอาชีพอื่น ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

3. ผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรดา ข่ายแก้ว (2542) ที่พบว่าเมื่อพยาบาลวิชาชีพมีประสบการณ์ในการทำงานสูง ก็จะเกิดความชำนาญในวิชาชีพ และจะมีผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลสูงขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับดีทุกด้าน อาจเป็นเพราะว่าฝ่ายการพยาบาลมีนโยบายคุณภาพมุ่งมั่นสนับสนุนให้มีบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ มีการกำหนดทิศทางนโยบาย และมีการบริหารในรูปคณะกรรมการองค์การพยาบาลที่มาจากการเลือกตั้ง และในปัจจุบันมีการนำระบบการจัดการตำแหน่ง (Position Classification) มาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอันมาก ไม่

ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือของเอกชน โดยระบบการจัดตำแหน่งนี้ จะพิจารณาหน้าที่รับผิดชอบงานเป็นหลัก ทำให้พยาบาลรับผิดชอบงานตามที่ถนัดมากขึ้น มีความเชี่ยวชาญงานในสาขาของตน และมีความสุขในการทำงาน (Lysaught, 1970, p. 132 and Task Force on Manpower, 1967, p. 114) เป็นเหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้อัตราการคงอยู่ในวิชาชีพพยาบาลสูงขึ้น นั่นคือ มีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น เนื่องจากการได้รับความไว้วางใจ ในการรับผิดชอบงานการพยาบาลสูงขึ้น มีความสำเร็จในการให้การพยาบาลอย่างชัดเจน มีความเจริญในวิชาชีพ และได้รับการยกย่องในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพดียิ่งขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศองค์การ กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ และปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .270$ และ $.466$ ตามลำดับ) ส่วนบรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำกล่าวของ Kirk (1981 อ้างถึงใน เขวลักษณ์ โพธิ์ตรา, 2537) ได้กล่าวไว้ว่าการมีประสบการณ์มาก มักจะมีโอกาสเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทำให้เป็นคนกล้าคิด กล้าตัดสินใจ เมื่อเผชิญกับปัญหา อีกทั้งยังช่วยให้บุคคลสามารถจินตนาการได้กว้างไกล รอบคอบ มีเหตุผล ตลอดจนสามารถเลือกทางเลือกต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งการวิจัยของ Dyer (1981 อ้างถึงใน รัตนา ลือวานิช, 2539) สนับสนุนว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานการพยาบาล โดยพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง ผลการปฏิบัติงานจะสูงตามไปด้วย และพยาบาลจะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามประสบการณ์ (Simson, 1985) ซึ่ง Lee and Wilbur (1985) ได้สนับสนุนว่าผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลายาวนานจะมีความพึงพอใจในงานสูง เสริมศรี กาญจนสินธุ์, (2539); ฉัตรฤดี สุกปลั่ง, (2543); สายสุนีย์ สุกรเทมีย์, (2543); สุภาภรณ์ ทองใหญ่, (2544); สตีวาร์ด (Stewart, 1997); ฮอลบรูค (Holbrook, 1997); เมนฮาร์ท (Menhart, 1998); แลม (Lam, 1998); มาสแซ (Massay, 1998) และเกรฟส์ (Graves, 1999) อธิบายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้พยาบาลเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานในวิชาชีพพยาบาล มีการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ต่อคนอื่น และพัฒนาอาชีพให้สามารถช่วยเหลือสังคมได้ มากยิ่งขึ้น (Bellack, 1999) พยาบาลที่มีการบริหารจัดการด้านอารมณ์ได้ดีนั้นจะมีทักษะการตัดสินใจในด้านการงานได้ดีกว่าพยาบาลที่ไม่สามารถบริหารอารมณ์ของตนเองได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดภาวะหลักหนี ไม่สามารถจัดการปัญหาได้ (Benner & Wrubel, 1989) และความฉลาดทางอารมณ์ทำให้เกิดความสามารถ

ในการรับฟัง และสร้างความร่วมมือ เพื่อให้คนเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานร่วมกัน ในการทำงานยุคปัจจุบัน องค์การมีความซับซ้อนต้องร่วมมือกันทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้น ผู้รับบริการ ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีและมีคุณภาพ (ประชุม โพธิกุล, 2543, หน้า 28) สอดคล้องกับ งานวิจัยของ กฤษณา ไทยกกล้า (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด สมุทรปราการ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพ และจากการวิเคราะห์เรื่องความสามารถทางการงานของ โกลแมน (Goleman, 1998) ในองค์กรทั่วโลก จำนวน 12 แห่ง พบว่า ความสามารถทุกอย่างมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ เช่นเดียวกับ ผ่องพันธ์ เกิดพิทักษ์ (2542) กล่าวว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อสิ่งที่ดีกว่าหรือเพื่อความสำเร็จที่มุ่งหวังมีพลังมี แรงจูงใจ มีความคิดทางบวกและสามารถบริหารจัดการกับชีวิตของตนเอง รู้จักขอบเขตความสามารถ ความถนัดของตนเองเพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในชีวิต เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเพียรพยายาม มีความอดทน มีทักษะทางสังคม มีความสุขในชีวิต และทำให้คนอื่นมีความสุข เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจ สภาพแวดล้อมเข้าใจโลก มีจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ชัดเจน (ทศพร สุขประเสริฐ, 2542) พยาบาลที่เห็นคุณค่า ในตนเองเชื่อมั่นในตนเอง มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน พยายามในสิ่งที่ตนมีอยู่ มีกิจกรรมเสริมสร้าง ความสุข รู้จักผ่อนคลายและมีความสงบทางจิตใจ ทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ออสบอร์น (Osborn, 1996 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2544 ก, หน้า 232) พบว่า การรับรู้ความมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประสบความสำเร็จในชีวิต และไวซิงเกอร์ (Weisinger, 1998) เชื่อว่าการใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการ ทำงานนั้น จะต้องรับรู้ ทัศนคติ และแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง พยาบาลเป็นบุคลากรทางด้าน สาธารณสุขที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลรักษาให้การพยาบาลผู้ป่วย ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและญาติใน ฐานะผู้ให้การดูแล ตลอดจนเป็นผู้ประสานงานในทีมบุคลากรสาธารณสุขให้สามารถปฏิบัติงาน ให้บริการที่มีคุณภาพ จะเห็นว่าพยาบาลต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ที่มีอารมณ์ที่ แตกต่างกัน ซึ่งถือว่าศิลปะในการเข้าใจมนุษย์และธรรมชาติของมนุษย์เป็นหลักใหญ่ที่พยาบาลต้องคำนึง ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของพยาบาล ทำให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีคุณภาพ มีความสุข ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และคงอยู่ในวิชาชีพต่อไป (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2543)

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความฉลาดทางอารมณ์ โดยสามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาค

ตะวันออกได้ร้อยละ 24.6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน และความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกได้ เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางพบว่า ตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้มากที่สุดคือ ความฉลาดทางอารมณ์ รองลงมาคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ตามลำดับ แสดงให้เห็นองค์ประกอบส่วนบุคคลคือ ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสำคัญเป็นลำดับแรกในการทำนายผลการปฏิบัติงาน ลำดับที่สองเป็นองค์ประกอบส่วนบุคคลเช่นกัน คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนบรรยากาศองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับคำกล่าวของ ดูกดาว ดวงเด่น (2540) กล่าวว่า ความสามารถ (Ability) เกิดขึ้นจากการฝึกหัด หรือ ประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานร่วมกัน กับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน แต่ไม่ สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า สภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งเป็นลักษณะทางกายภาพในองค์กร ได้แก่ แสง เสียง ผู้ร่วมงาน จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน (จิระ หงส์คารมภ์, 2533) แสดงว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกสามารถปฏิบัติงานได้ดี โดยไม่ขึ้นอยู่กับบรรยากาศองค์กร กล่าวคือ ถ้าบรรยากาศองค์กร ไม่ดีอย่างไร พยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก ก็จะสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมด้านจริยธรรมวิชาชีพ และพฤติกรรม การให้บริการพยาบาล เป็นคุณสมบัติที่สำคัญและจำเป็นของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลทุกคน หัวหน้าหน่วยงานทุกคนจึงให้ความสำคัญ สนใจติดตามและคาดหวังให้ผู้ประกอบวิชาชีพในบังคับบัญชายึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อแสดงเอกลักษณ์ของวิชาชีพการพยาบาล (วารสารสำนักการ พยาบาล ปีที่ 30, ฉบับที่ 2) ทำให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานด้วยความรักและความเสียสละ และมี จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจปัญหา ทั้งนี้ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคัดสินใจ อย่างมีขั้นตอนที่เหมาะสม และผู้บริหารที่สามารถจัดการอารมณ์ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นที่ รักและเคารพจากบุคคลที่ต้องร่วมงานด้วย ส่งผลต่อการจูงใจและกระตุ้นให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจ (ณัฐพันธุ์ เสงี่ยมันท์, 2544, หน้า 130) สอดคล้องกับผลการวิจัยของเฮ และแมคเบอร์ (Hay & McBer, n.d. อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปินนิตมัย, 2542, หน้า 80) พบว่า พนักงานที่ประสบ ความสำเร็จในการทำงาน มีความสามารถทางสมองสูงกว่าคนทั่วไปเพียง 27% แต่มีความฉลาดทาง อารมณ์สูงกว่าคนอื่นถึง 53% นอกจากนี้ โกลแมน (Goleman, 1998) ยังเชื่อว่าความฉลาดทาง อารมณ์จะส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตมากกว่าสติปัญญาทางสมองถึง 2 เท่า โดยเฉพาะบุคคลที่ ทำงานเกี่ยวข้องในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น แพทย์และพยาบาล ความฉลาดทางอารมณ์จะมี

ความสำคัญมากกว่าสติปัญญาทางสมองถึง 4 เท่า ในการที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ สอดคล้องกับคำกล่าวของ พัทสนนท์ กุ่มทวีพร และสุชนา พูลโภคผล (อ้างถึงใน นาคยา เต้าป้อม, 2547, หน้า 115) กล่าวว่า การพยาบาลเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์ ความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคมของผู้ป่วยและญาติ รวมถึงความตายและการสูญเสีย นอกจากนี้พยาบาลยังต้องเป็นผู้ประสานงานที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยให้ได้รับการรักษาที่ดีและรวดเร็ว ผู้นำชุมชน ทีมสุขภาพ หรือแม้แต่คนงาน ขณะปฏิบัติงานพยาบาลต้องเผชิญกับความกดดัน ความคับข้องใจ และอารมณ์ของตน รวมทั้งต้องมีสติเพื่อการตัดสินใจที่เร่งด่วนเหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การปฏิบัติงานทางการพยาบาลอยู่ในระดับดี ผู้บริหารการพยาบาล หรือผู้บริหารในโรงพยาบาลศูนย์ ควรจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาหรือส่งเสริมความรู้ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ โดยจัดให้มีการอบรมทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยจัดให้มีระบบสารสนเทศ เอกสาร วารสารที่ทันสมัย มาใช้ในการเรียนรู้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนการศึกษาดูงานกันระหว่างหน่วยงาน โรงพยาบาล หรือต่างประเทศ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผลการปฏิบัติงานทางด้านการวางแผนและการประเมินผลการพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลหรือผู้บริหารในโรงพยาบาลศูนย์ควรมีการจัดอบรมเรื่องการวางแผนการปฏิบัติงาน การลำดับขั้นตอนความสำคัญของปัญหา ตลอดจนการประเมินผลการพยาบาลที่ถูกต้อง เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยการให้ทุนการศึกษาต่อเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การจัดให้มีระบบสารสนเทศอันทันสมัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาความสามารถ เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลและสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ โดยความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน รองลงมาคือประสบการณ์ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านดี ด้านเก่ง และ

ด้านสุข โดยมีการจัดอบรมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์อยู่เสมอ ผู้บริหารควรดูแลและส่งเสริมให้พยาบาลแต่ละคน รักและทำงานในวิชาชีพพยาบาลต่อไป จนมีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการทำงานสูง และผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน และควรจัดโครงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ขึ้นในหน่วยงาน และประเมินผลเป็นระยะ ๆ

3. จากผลการศึกษาพบว่า บรรดาการสะท้อนการของกลุ่มงานการพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านดังต่อไปนี้ ซึ่งมีบรรดาการสะท้อนอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจในงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมทั้งทำการปรับตำแหน่งให้กับผู้ที่มีความสามารถเป็นระยะ ๆ เพื่อดึงดูดใจให้ทีมงานการพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถยิ่ง ๆ ขึ้นไป ควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกคนเข้าปฏิบัติงาน โดยจัดให้รับผิดชอบงานตามความถนัด นอกจากนี้ควรมีการสำรวจ Training Need และจัดทำแผนการพัฒนาระยะอบรมในแต่ละปีให้ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน สนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพได้รับการฝึกอบรมทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรักในงานของตน

ด้านการให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงาน ผู้บริหารการพยาบาลหรือผู้บริหารในโรงพยาบาลศูนย์ควรยกย่องชมเชย หรือให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลงานดีเด่นอย่างชัดเจน เพื่อให้ทีมงานการพยาบาลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพได้เพียงร้อยละ 24.60 น่าจะมีการศึกษาตัวแปรต้นอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเติม ได้แก่ ระดับการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลภาวะผู้นำ

2. ทำการศึกษาเรื่องนี้ในหน่วยงานอื่น เช่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์เขตอื่น ๆ เพื่อพิสูจน์ว่าปัจจัยทำนายความสามารถที่นำมาศึกษาครั้งนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานอื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร หรือควรศึกษาในกลุ่มพยาบาลระดับอื่นๆด้วยเช่น กลุ่มผู้บริหารทางการพยาบาล จะเป็นการนำผลวิจัยที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการทำการศึกษาวิจัยในเชิงลึก โดยอาจเป็นวิจัยเชิงคุณภาพในด้านการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของ

พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งอาจศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพทุกระดับ หรือในหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลในหน่วยงานยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เพื่อประโยชน์ในการใช้พัฒนาคูณภาพงานและบุคลากร
ต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University