

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับงานวิจัย

จากการรวบรวม ศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เซวน์ อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

1. เซวน์อารมณ์
 - 1.1 ความหมายของเซวน์อารมณ์
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเซวน์อารมณ์
2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา
 - 2.1 ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา
 - 2.3 ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา
 - 2.4 ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
3. คุณภาพการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 3.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐานและสมมติฐานการวิจัย

1. เซวน์อารมณ์

1.1 ความหมายของเซวน์อารมณ์

จากการศึกษา ค้นคว้า ความหมายของเซวน์อารมณ์ ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย ดังนี้

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1997) กล่าวถึง ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า คือ ความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ ประเมิน เท้าทันใน ความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการคิดและการกระทำสิ่งต่างๆ

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997, p. 2) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และสามารถจัดการกับการอารมณ์ เป็นข้อมูล ในการสร้างความสัมพันธ์ภาพและเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

บาร์ออน (Bar-on, 1997) กล่าวถึงความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว อารมณ์ และสังคมของบุคคลในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

โกลแมน (Goleman, 1998, p. 317) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ตนเอง เพื่อเป็นการจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆของตน และอารมณ์ที่เกิดจากสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการควบคุมตนเอง รักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น รับผิดชอบต่อส่วนรวม รู้จักตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในตนเอง และมีความสามารถในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

วรวรรณ หงส์กิตติยานันท์ (2548) สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้ดี

เพ็ญนภา หิรัญรัตนพงศ์ (2550) สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เพื่อความสุขและความสำเร็จในการดำเนินชีวิตของตนเอง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ที่มีการแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็นตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับผู้ร่วมงานได้อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ และการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

ในปัจจุบันมีงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า นอกจากเชาวน์ปัญญาแล้ว เชาวน์อารมณ์ เป็นคุณสมบัติที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน โดยมีการวิจัยที่พบว่าในงานที่ง่าย ๆ คนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงสุดในกลุ่ม 1 เปอร์เซนต์ จะให้ผลงานที่ดีกว่า คนที่มีเชาวน์ปัญญาต่ำสุดถึง 3 เท่า (Goleman, 1998, p.35) บุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต โดยพบว่า คนที่มีเชาวน์ปัญญาสูงมีความรู้ความสามารถจำนวนมากที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข เนื่องจากมีปัญหาในการแสดงอารมณ์ หรือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ และองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ ดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ของสโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer)

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, p.189) แสดงความคิดเห็นในเรื่องของเชาวน์อารมณ์ ในปี 1990 ว่าเป็นเรื่องของทักษะในการปรับตัว และริเริ่มใช้คำว่า Emotional Intelligence ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion) บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ จำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตน มีความสามารถในการรับรู้ ประเมินภาวะอารมณ์และแสดงออกของอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (Emotion Awareness)

2. การจัดระบบอารมณ์ (Regulation of Emotion) บุคคลสามารถควบคุม กำกับดูแล ภาวะอารมณ์ ของตนและของผู้อื่นได้ตามความเหมาะสมตามสถานการณ์ ในด้านการกระทำ คำพูด และ ความคิด (Regulation Emotion)

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of Emotion) บุคคลสามารถใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันในการแก้ไขปัญหา หรือการปรับตัว (Utilization of emotion)

ต่อมา ในปี 1997 สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer) ได้มีบทความนำเสนอปรับปรุงรูปแบบเชาวน์อารมณ์โดยเน้นด้านปัญญาและอธิบายในแง่ของศักยภาพเพื่อความเติบโตด้านสติปัญญาและอารมณ์ที่มีบทบาทเข้ามาจัดลำดับและชี้นำความคิดประกอบด้วยทักษะในการปรับตัว 4 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) การประเมินค่า (Appraisal) และ การแสดงออก (Expression) คือ ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและระบุภาวะอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลอื่น ว่ามีความรู้สึกอย่างไร สามารถแสดงอารมณ์ได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ และสามารถจำแนกความรู้สึกต่างๆ ได้ว่าถูกต้องหรือไม่ จริงใจหรือไม่

2. การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ (Emotional Facilitation of Thinking) คือ ความรู้สึกหรืออารมณ์ช่วยในการคิดจัดลำดับความสำคัญ ช่วยในการตัดสินใจ และจดจำความรู้สึกต่างๆ และ อารมณ์หรือความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ทำให้เปลี่ยนความคิดได้อย่างหลากหลาย ภาวะอารมณ์ทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้

3. การเข้าใจ วิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ (Understanding and Analyzing Emotion; Using Emotion Knowledge) คือ การระบุอารมณ์หรือความรู้สึกเห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำ ตีความของอารมณ์ที่เกิดจากอารมณ์อื่นๆ ได้ เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อน เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เข้าใจความเปลี่ยนแปลงภาวะอารมณ์

4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Adaptive Regulation of Emotion) เพื่อพัฒนาสติปัญญา และอารมณ์ คือ ความสามารถในการจัดการอารมณ์ ใช้ความรู้สึกนั้นๆ เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ เปิดใจรับความรู้สึกในแง่ลบและแง่บวกได้ เมื่อคิดใคร่ครวญ พิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับสามารถยืดถือหรือปลดปล่อยจากภาวะอารมณ์ได้ คิดพิจารณาถึงภาวะอารมณ์ต่างๆ ของตนและของผู้อื่นเห็นว่าความรู้สึกนั้นๆ ยังคงอยู่ และส่งผลต่อการปฏิบัติตนหรือไม่ บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและคนอื่นได้ ลดความรุนแรงของอารมณ์ในทางลบได้แสดงอารมณ์ในทางบวกได้อย่างชัดเจนไม่ปิดป้อง

แนวคิดของสโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer) เป็นกระบวนการของเชาวน์อารมณ์ ที่ควรพัฒนาจากขั้นแรกๆ ซึ่งง่ายไม่ซับซ้อน ไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกัน อย่างดีมากขึ้นในขั้นต่อไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของเชาวน์อารมณ์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ยากเช่นกัน

การวัดเชาวน์อารมณ์ตามแนวความคิดของสโลเวย์ และคณะ (Salovey et al., 1995)

สโลเวย์ และคณะ (Salovey et al., 1995) ได้สร้างมาตรวัดเชาวน์อารมณ์ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า Trait Meta – Mood Scale (TMMS) วัดใน 3 องค์ประกอบ ในตอนแรกมีข้อคำถาม 48 ข้อ ต่อมาได้มีการปรับปรุงเหลือ 30 ข้อ คือ

1.การใส่ใจในความรู้สึก (Attention to felling) รวม13 ข้อ

2. ความชัดเจนในอารมณ์ (Clarity of felling) รวม11 ข้อ

3. การปรับภาวะอารมณ์ (Mood repair) รวม 6 ข้อ

โดยให้ผู้ถูกทดสอบตอบว่าเห็นด้วยกับข้อความในระดับใด โดยมีคำตอบทั้งหมด 5 ระดับจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง(1) จนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)

แนวความคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ของคูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper & Sawaf)

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper & Sawaf) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้เชาวน์อารมณ์ในทางธุรกิจ และการบริหารบุคคล องค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 หลักสำคัญ ซึ่งแต่ละหลักสำคัญมี 4 องค์ประกอบย่อย ภายใต้แนวคิดเชาวน์อารมณ์ที่ว่า เป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และสามารถจัดการกับอารมณ์ เป็นข้อมูล ในการสร้างความสัมพันธ์ภาพและเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional literacy) ช่วยให้เกิดการรับรู้ เกิดการควบคุมตนเอง และเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบด้วย

- ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional honesty)
- การสร้างพลังอารมณ์(Emotional energy) เป็นการรวบรวมพลังอารมณ์

ในทางที่สร้างสรรค์

- การตระหนักรู้ในอารมณ์ (Awareness)
- การรับทราบผลย้อนกลับของอารมณ์ (Feedback)
- การหยั่งรู้ตามความเป็นจริงด้วยตนเอง (Intuition)
- ความรับผิดชอบ(Responsibility)
- การสร้างความสัมพันธ์(Connection)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotion fitness) เป็นการปรับอารมณ์ของตนเองได้ตามสถานการณ์ กาลเทศะ ประกอบด้วย

- การสร้างความเชื่อถือให้กับตน (Authentic presence)
- การมีความเชื่อ ศรัทธา (Trust radius)
- การมีความสร้างสรรค์ (Constructive discontent)
- การกลับคืนสู่สภาพปกติ และไปข้างหน้า (Resilience &Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional depth) คือการสำรวจแนวทางที่จะสามารถในการปรับชีวิตและงานให้สอดคล้องกับศักยภาพที่มี และ เป้าหมายของตนเอง ประกอบด้วย

- ความผูกพันในงาน รับผิดชอบ (Commitment)
- การมีเป้าหมายและมีศักยภาพ (Unique potential & purpose)
- ความมีคุณธรรม ความซื่อตรง (Applied integrity)
- ความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่นโดยไม่ใช้อำนาจ (Influence without authority)

4. ความผันแปรทางอารมณ์ และความไปกันได้กับอารมณ์ (Emotional alchemy) เป็นสัญชาตญาณ ที่สามารถเผชิญปัญหา และความกดดัน ประกอบด้วย

- การแสดงออกในหยิ่งรู้ได้ (Intuition flow)
- ความสามารถในการคิดใคร่ครวญ (Reflective time shifting)
- การเห็นโอกาส (Opportunity)
- การสร้างอนาคต (Creating the future)

การวัดเชาวน์อารมณ์ตามแนวความคิดของคูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper & Sawaf)

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) สร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์อารมณ์ที่ชื่อว่า EQ Map วัดทักษะเชาวน์อารมณ์ของผู้บริหาร มี 5 หมวด ประกอบด้วย 259 ข้อคำถาม ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ประสบในปัจจุบัน รวม 49 ข้อ ประกอบด้วย เหตุการณ์ในชีวิต 18 ข้อ ความกดดันในงาน 17 ข้อ ความกดดันส่วนตัว 14 ข้อ
2. ความรอบรู้ด้านสภาวะอารมณ์ รวม 33 ข้อ ประกอบด้วย ความตระหนักรู้ด้านอารมณ์ของตนเอง 11 ข้อ การแสดงออกทางอารมณ์ 9 ข้อ ความตระหนักรู้ด้านอารมณ์ของผู้อื่น 13 ข้อ
3. สมรรถนะของเชาวน์อารมณ์ รวม 57 ข้อ ประกอบด้วย ความมุ่งมั่น 11 ข้อ ความคิดสร้างสรรค์ 10 ข้อ การกลับคืนสู่สภาพปกติ 13 ข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 10 ข้อ การสร้างสรรค์ในสภาวะที่พึงใจ 13 ข้อ
4. ความเชื่อและค่านิยมของเชาวน์อารมณ์ รวม 63 ข้อ ประกอบด้วย ความเมตตาสงสาร 12 ข้อ ทักษะมุมมอง 8 ข้อ ญาณหยั่งรู้ 11 ข้อ การสร้างความไว้วางใจ 10 ข้อ พลังทางอารมณ์ส่วนตัว 13 ข้อ คำพูดตรงกับการกระทำ 9 ข้อ

5.ผลของเชาวน์อารมณ์ รวม 57 ข้อ ประกอบด้วย สุขภาพกาย และพฤติกรรม 32 ข้อ คุณภาพชีวิต 11 ข้อ ความสัมพันธ์ 7 ข้อ การปฏิบัติที่เหมาะสม 7 ข้อ

โดยให้ผู้ที่ถูกทดสอบคิดทบทวนเหตุการณ์ในรอบระยะเวลาที่ผ่านมาว่าคิดรู้สึกอย่างไรแล้วให้ตอบว่าเห็นด้วยกับข้อความในระดับใด

แนวความคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ของบาร์ออน (Bar-on)

บาร์ออน (Bar-on, 1997) เป็นนักจิตวิทยาทางคลินิกชาวอิสราเอล ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบบางด้านของบุคลิกภาพและสภาวะทางจิตใจ แบ่งออกเป็น 5 หมวด และ คุณลักษณะ 16 คุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ทักษะความสามารถภายในของบุคคล (Intrapersonal Skills) ประกอบด้วย คุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การนับถือตนเอง สามารถรับรู้เข้าใจความรู้สึกของตนเองตามความเป็นจริง การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การกล้าแสดงออก ความเป็นอิสระ ที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง และการตระหนักรู้ในตนเองหรือการที่มีสติ

2. ทักษะความสามารถด้านสัมพันธภาพ (Interpersonal Skills) ประกอบด้วย คุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ มีความเข้าใจผู้อื่นสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ความมีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น ความรับผิดชอบต่อสังคม

3. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าใจในสถานการณ์และการตีความได้ถูกต้องตามความเป็นจริง และความสามารถในการแก้ปัญหาในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และความยืดหยุ่นในความคิดและความรู้สึกของตนได้อย่างดี

4. การมีวิธีการจัดการกับความเครียด (Stress Management) ประกอบด้วย คุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการบริหารความเครียด ทนทานและอดกลั้นต่อความเครียดได้ และแสดงออกในภาวะอารมณ์ได้เหมาะสม

5. สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Moods) ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี การแสดงออกและมีความสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้ และการสร้างความสนุกสนานให้กับผู้อื่น

การวัดเชาวน์อารมณ์ตามแนวความคิดของบาร์ออน (Bar-on)

บาร์ออน (Bar-on, 1992) สร้างแบบทดสอบเชาวน์อารมณ์ที่ชื่อว่า Baron Emotional Quotient Inventory (Baron EQ-I) ดังนี้

1. ด้านองค์ประกอบภายในส่วนบุคคล รวม 40 ข้อ ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง 8 ข้อ การคำนึงถึงตนเอง 9 ข้อ การตระหนักรู้ในตน 9 ข้อ และ ความเป็นอิสระเอกเทศ 7 ข้อ
2. ด้านองค์ประกอบระหว่างบุคคล รวม 29 ข้อ ประกอบด้วย ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น 8 ข้อ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล 11 ข้อ และความรับผิดชอบต่อสังคม 10 ข้อ
3. ด้านองค์ประกอบความสามารถปรับตัว รวม 26 ข้อ ประกอบด้วย การแก้ไขปัญหา 8 ข้อ การทดสอบความจริง 10 ข้อ และความยืดหยุ่น 8 ข้อ
4. ด้านองค์ประกอบภาวะอารมณ์ทั่วไป รวม 18 ข้อ ประกอบด้วย ความสุข 9 ข้อ และการมองโลกในแง่ดี 8 ข้อ

โดยให้ผู้ที่ถูกทดสอบพิจารณาในข้อความว่าตรงกับตนเองในระดับใด โดยมีคำตอบทั้งหมด 5 ระดับ จาก ไม่ใช่ตนเอง ถึง เป็นจริงในตนเอง แบบวัดนี้สามารถใช้ได้หลายเป้าหมาย เช่น การคัดเลือกคน การพัฒนา การศึกษา เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้ศึกษาทบทวนแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านโดยได้นำแนวความคิดของโกลแมน (Goleman, 1999) และแนวความคิดของ เมเยอร์และสโลเวย์ (Mayer & Salovey, 1997) แนวความคิดของ บาร์ออน (Bar-on, 1992) และหลักการทางพุทธศาสนา มาดัดแปลงและได้พัฒนาแบบสอบถามให้ตรงกับคนไทยได้สรุปแนวคิดของเชาวน์อารมณ์เป็นความหมาย 3 ด้าน (กรมสุขภาพจิต, 2543, น. 40-41) ดังนี้

1. ด้านสมรรถนะภายในบุคคล เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ในตนเอง เข้าใจอารมณ์ของตน ความต้องการ แรงจูงใจในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย
2. ด้านสมรรถนะในการปรับตัว เป็นความสามารถของบุคคลในการสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
3. ด้านสมรรถนะทางสังคม เป็นความสามารถทางสังคมและมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจผู้อื่นและเห็นใจผู้อื่น

การวัดเชาวน์อารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต , 2543, น. 34-35) พัฒนาแบบประเมินเชาวน์อารมณ์ได้กำหนดโครงสร้างหลักในการวัด 3 ด้าน องค์ประกอบย่อย รวมถึง คุณสมบัติที่ต้องการวัด ดังนี้

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการตนเอง รู้จักที่เห็นใจผู้อื่น รักษาสัมพันธภาพ มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย และคุณสมบัติที่ต้องการวัด คือ

1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้จักอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการ

1.1.3 แสดงออกในอารมณ์ที่เหมาะสม

1.2 การเห็นใจผู้อื่น

1.2.1 มีความใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 มีความเข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจต่อผู้อื่นได้เหมาะสม

1.3 ความรับผิดชอบ

1.3.1 การรู้จักให้ และรู้จักรับ

1.3.2 การรู้รับผิดชอบและการรู้จักให้อภัย

1.3.3 การเห็นประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการ รู้จักตนเอง มีแรงจูงใจในตนเอง ที่จะแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย และคุณสมบัติที่ต้องการวัด คือ

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจในตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพภายในตน

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นเพื่อไปสู่เป้าหมาย

2.2 การตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดี กับผู้อื่น

2.3.2 การมีความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ซึ่งแบ่งเป็น องค์ประกอบย่อย และคุณสมบัติที่ต้องการวัด คือ

3.1 ความภาคภูมิใจในตนเอง

3.3.1 การเห็นคุณค่าแห่งตน

3.3.2 การเชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในตนเอง

3.3.1 การมองโลกในแง่ดี

3.3.2 การมีอารมณ์ขัน

3.3.3 พอใจในสิ่งที่ตนมี

3.3 ความสุขสงบ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ของ โกลแมน (Goleman)

ในปี 1995 แดเนียล โกลแมน (Goleman) เสนอแนวความคิด เกี่ยวกับเชาวน์ อารมณ์ และบัญญัติศัพท์ “Emotionality” ขึ้นใช้ ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายครั้งแรก ใน หนังสือ ชื่อ Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ ในเนื้อหา ได้กล่าวสรุป แนวคิดเชาวน์อารมณ์ของการ์ดเนอร์ (Gardner) และ สโลเวย์ (Salovey) โดยเสนอแนวความคิด เชาวน์อารมณ์ ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Knowing One's Emotion) เป็นความสามารถในการรับรู้เข้าใจความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองตามสภาพความเป็นจริง และสามารถประเมินควบคุมอารมณ์ตนเองได้อย่างตรงไปตรงมา
2. การบริหารอารมณ์ (Managing Emotion) เป็นการจัดการกับอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์
3. การจูงใจตนเอง (Motivation Oneself) เป็นความสามารถที่จูงใจตนเอง นำอารมณ์ความรู้สึกที่มีมาใช้ในการทำงานที่สร้างสรรค์
4. การตระหนักรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotion in Others) เป็นความสามารถในการรับรู้ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. การรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (Handling Relationship) เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นได้

ต่อมา ในปี 1998 โกลแมน (Goleman) มีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเชาว์อารมณ์ ชื่อว่า "Working with Emotional Intelligence" ได้เสนอองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ และแนวทางในการประยุกต์ใช้ได้มากขึ้น โดยเน้นเชาว์อารมณ์ ที่การทำงานของบุคคล การพัฒนาผู้ที่มีศักยภาพในการเป็นผู้นำในการฝึกอบรม เขาได้ เสนอกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะทางเชาว์อารมณ์ (Emotional Competency Framework) ไว้ว่าองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ 5 มิติใหญ่ คือ ความสามารถส่วนบุคคล(Personal Competence)ประกอบด้วย 3 มิติ และความสามารถทางสังคมประกอบด้วย 2 มิติ ในแต่ละมิติ เกิดจาก 25 ปัจจัยย่อย ตามแนวความคิดของ โกลแมน (Goleman,1999)ได้กล่าวถึง เชาว์อารมณ์ ได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม บนความเชื่อที่ว่า เชาว์อารมณ์นั้นมีความแตกต่างจากเชาว์ปัญญา แต่มีส่วนที่สนับสนุนกันด้วย เชาว์อารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพ ช่วยสร้างความสามารถในการปรับตัว เผชิญปัญหา เผชิญความเครียด ในสถานะที่มีการแข่งขันได้ และเชื่อว่า ไม่มีบุคคลใดที่มีสมรรถนะทางเชาว์อารมณ์ทั้ง 25 ปัจจัย แต่ละบุคคลจะมีส่วนที่แตกต่างกันไปตามจุดด้อยและจุดเด่นของบุคคล แต่บุคคลที่มีเชาว์อารมณ์สูงจะมีสมรรถนะในบางปัจจัยที่มีความโดดเด่น ซึ่งตามปกติจะมี 5-6 ด้านที่ครอบคลุมในทุกๆมิติ ในแต่ละมิติจะมีคุณลักษณะ 5 ประการ คือ ความเป็นเอกเทศ ความเป็นอิสระ ต่อกันแต่ละมิติมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเกี่ยวเนื่องกัน มีอิทธิพลต่อกัน แต่ละมิติมีการเป็นลำดับขั้นคือความสามารถทางเชาว์อารมณ์อันหนึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างเชาว์อารมณ์อีกอันหนึ่ง วัฒนธรรมและ บรรยากาศต้องเกื้อหนุนให้เกิดเชาว์อารมณ์ด้วย และ ในทุก

มิติสามารถใช้ได้กับงานที่ต่างกันไป โดยที่ในแต่ละงานต้องการมิติของเชาวน์อารมณ์ที่ต่างกันไป

ตารางที่ 2.1

แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์แนวความคิดของโกลแมน (Goleman)

ด้านความสามารถส่วนบุคคล(Personal Competence) และปัจจัยย่อย

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
1.การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (self – awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ และเข้าใจความรู้สึกตน ความชอบส่วนตัว ความสามารถและหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตน 2. การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-regulation) หมายถึง การจัดการกับ ความรู้สึกและอารมณ์ของตน และ ความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม	1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotional awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์และผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้นในตนเอง 2. การประเมินตนเองได้อย่างตรงตามความเป็นจริง (Accurate self- assessment) หมายถึง การที่ประเมินตนเองได้ ตามที่เป็นจริง ทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยของตน 3. ความมั่นใจในตนเอง (Self confidence) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าแห่งตน 4. การควบคุมตนเอง (Self control) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ในทางลบ และสิ่งเร้าที่มากระตุ้น 5. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การรักษาและคงไว้ในความซื่อสัตย์ และความมีคุณธรรม 6. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการกระทำส่วนตน

ที่มา : Goleman, Danial. Working with emotional Intelligence. New York : Bantam Books, 1999, pp. 32-33

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์แนวความคิดของโกลแมน (Goleman)

ด้านความสามารถส่วนบุคคล(Personal Competence) และปัจจัยย่อย

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
3. การจูงใจตนเอง (Self-motivation)หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่นำไปสู่เป้าหมาย	7. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การมีความยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้า กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 8.ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation)หมายถึง การเปิดกว้าง รับวิธีการ ความคิด และสิ่งใหม่ๆ 9.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drive) หมายถึง ความพยายามในการปรับปรุงเพื่อให้ มีมาตรฐานที่ดีเลิศ 10.ภาระผูกพัน (Commitment)หมายถึง การ ยึดเป้าหมายส่วนตนให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ขององค์การ 11. ความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ(Initiative)หมายถึง ความคิดที่สร้างสรรค์และมีความพร้อมในการ ปฏิบัติเมื่อมีโอกาส
4.การร่วมรู้สึก (Empathy)หมายถึง การ ตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและ ความห่วงใยของผู้อื่น	12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายแม้จะ มีอุปสรรค 13.การเข้าใจในผู้อื่น (Understanding others) หมายถึง การเข้าถึงความรู้สึก มุมมอง ความ ต้องการและข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

ที่มา : Goleman, Danial. Working with emotional Intelligence . New York : Bantam Books, 1999, pp. 32-33

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์แนวความคิดของ โกลแมน (Goleman)

ด้านความสามารถทางสังคม(Social Competence) และปัจจัยย่อย

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
4.การร่วมรู้สึก (Empathy)หมายถึง การ ตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและ ความห่วงใยของผู้อื่น	14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) หมายถึง การทราบถึงข้อปรับปรุงของผู้อื่น และ การส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น 15. การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service orientation)หมายถึง การคาดคะเน รับรู้และ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 16.การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging diversity) หมายถึง การสร้าง โอกาสจากความแตกต่างที่มีความหลากหลาย ของบุคคล 17.การตระหนักรู้ในสถานการณ์กลุ่ม (Political awareness)หมายถึง ความสามารถในการ เข้าใจอารมณ์ของกลุ่ม และความสัมพันธ์ของ กลุ่ม
5. การมีทักษะทางสังคม(Social skills) หมายถึง ความสามารถให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จากการชักจูงให้ผู้อื่นเกิดการตอบสนองในทาง ที่ต้องการ	18. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence)หมายถึง ความสามารถที่จะชักจูงโน้มน้าวบุคคลอื่นได้ 19.การสื่อสาร (Communication)หมายถึงการ เปิดกว้างรับฟังผู้อื่น และมีการสื่อสารที่ น่าเชื่อถือ

ที่มา : Goleman, Danial. Working with emotional Intelligence .New York : Bantam Books,
1999, pp. 32-33

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์แนวความคิดของ โกลแมน (Goleman)

ด้านความสามารถทางสังคม(Social Competence) และปัจจัยย่อย

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
	20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management)หมายถึง การเจรจาเพื่อแก้ไขความไม่ลงรอยกัน 21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสามารถในการเป็นแรงบันดาลใจที่เป็นแบบอย่างให้บุคคลอื่น 22.การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst)หมายถึง การเริ่มที่จะจัดการกับความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี 23. การสร้างความสัมพันธ์ (Building Bonds) หมายถึง การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีเพื่อให้เกิดความร่วมมือ 24. ความร่วมมือ(Collaboration and Cooperation) หมายถึง การร่วมมือกันกับผู้อื่นเพื่อไปสู่เป้าหมายร่วมกัน 25. การสร้างทีมงาน (Team capability) หมายถึง การสร้างเสริมพลังของกลุ่มเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

ที่มา : Goleman, Danial. Working with emotional Intelligence .New York : Bantam Books, 1999, pp. 32-33

เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล ในการปฏิบัติงานต้องเป็น ผู้ที่มีเชาว์อารมณ์ที่สูง ลักษณะงานที่ต้องพบปะคนตลอดเวลา ดังที่รายงานศึกษาของ วีระวัฒน์

บันนิตามัย (2542, น. 131) ที่กล่าวว่างานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงาน ไม่มีแนวปฏิบัติหรือการมีโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานที่ไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์ อารมณ์สูง ย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุขแต่ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ จะทำงานอย่างคับ ข้องใจ เกิดความหงุดหงิดบ่อย ส่วนงานที่อาศัยระดับเชาวน์อารมณ์ไม่มากนัก ได้แก่งาน ที่สำเร็จ ได้โดยลำพัง มีขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก หากได้ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมา ปฏิบัติ ผู้นั้นก็จะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น

นอกจากนี้มีรายงานการศึกษาของกรมสุขภาพจิต ศึกษาทักษะและคุณลักษณะทาง บุคลิกภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ พบว่า วิชาชีพพยาบาลมีเชาวน์อารมณ์อยู่ใน อันดับที่ 9 จากการวิเคราะห์ทั้งหมด 45 อาชีพ ซึ่งแสดงว่า พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีเชาวน์อารมณ์ อยู่ในระดับที่สูง ซึ่งบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ในระดับที่สูงจะสามารถประยุกต์ใช้อารมณ์ความรู้สึก ได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พยาบาลที่มีเชาวน์อารมณ์ในระดับที่สูง สามารถบริหารอารมณ์ของตนได้ เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบ ผลสำเร็จ (กรมสุขภาพจิต, 2543)

ตามแนวความคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) มีบางมิติที่สามารถทำนาย คุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องและมีความเหมาะสมที่ใช้ทำนายคุณภาพบริการ คือในมิติของ การจัด ระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-regulation) เนื่องจากพยาบาลต้องมีปัจจัยย่อยที่เกิดจาก ความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence) มิติของ การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-regulation) มีปัจจัยย่อยดังนี้ คือ ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self control) ความเป็น ที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) มีความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ความสามารถในการ ปรับตัว (Adaptability) และความคิดสร้างสรรค์ (Innovation) โดยกล่าวว่า

1. ผู้ที่มีความสามารถในการควบคุมตนเอง จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้
 - สามารถจัดการกับกับความรู้สึกที่มากกระตุ้นและความวิตกกังวลได้เป็นอย่างดี
 - สามารถตั้งสติ ลดอารมณ์ทางด้านลบลงได้
 - มีความคิดที่รอบคอบและมีสมาธิภายใต้ความกดดัน
2. ผู้ที่มีความสามารถในการเป็นที่ไว้วางใจ จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้
 - ปฏิบัติยึดหลักจริยธรรม
 - สร้างความน่าไว้วางใจผ่านทางความน่าเชื่อถือและความเป็นจริง
 - ยอมรับความผิดของตนเองและสามารถเผชิญกับความไม่มีจริยธรรมของผู้อื่น
 - แข็งขัน และยึดมั่นในหลักการ

3. ผู้ที่มีความ รับผิดชอบ จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้
 - มีความยึดมั่นต่อสัญญา
 - มีความรับผิดชอบในการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
 - มีความระมัดระวังในการทำงาน
4. ผู้ที่มีความสามารถในการการปรับตัว จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้
 - สามารถจัดการกับความต้องการที่ผู้รับบริการร้องขอได้อย่างราบรื่น
 - สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์
 - สามารถยืดหยุ่นได้ตามเหตุการณ์
5. ผู้ที่มีความสามารถในการความคิดสร้างสรรค์ จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้
 - ศึกษาความคิดใหม่ๆจากแหล่งต่างๆ
 - สนุกกับการแก้ไขปัญหา
 - มีความคิดใหม่ๆ
 - กล้าคิดและมีมุมมองใหม่ๆ

การวัดเชาวน์อารมณ์ตามแนวความคิดของโกลแมน (Goleman)

แนวความคิดของโกลแมน (Goleman) กล่าวว่า เชาวน์ปัญญาแตกต่างจากเชาวน์อารมณ์ที่สามารถวัดโดยใช้แบบทดสอบ IQ ซึ่งเป็นการทำงานของเปลือกสมอง ซึ่งเป็นส่วนชั้นบนของสมอง แต่ เชาวน์อารมณ์เป็นการทำงานในส่วนที่ต่ำลงมาจากเปลือกสมอง ไม่ได้ถูกกำหนดมาจากพันธุกรรม และไม่ได้พัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือนเชาวน์ปัญญา แต่เชาวน์อารมณ์เกิดจากการเรียนรู้ไปตลอดช่วงอายุ และดำเนินต่อไปเรื่อยๆ เชาวน์อารมณ์จึงไม่เป็นแค่เพียงสิ่งที่ทำนายความสำเร็จในการทำงานเท่านั้นแต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลพึงมีและควรพัฒนาให้มากขึ้น

โกลแมน (Goleman, 1995) ได้สร้างแบบทดสอบเชาวน์อารมณ์เชิงสถานการณ์ 10 ข้อคำถาม โดยให้ผู้ถูกทดสอบแสดงว่าตนเองจะแสดงออกอย่างไร คำตอบมี 4 ตัวเลือก และได้นำแบบทดสอบลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในชื่อหัวข้อว่า What's your EQ? The Utne, Lens Reader

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเนื่องจาก แนวความคิดของ โกลแมน (Goleman) เป็นการศึกษาที่เป็นสากลได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย มีข้อคำถามที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและครอบคลุม

คลุมเครืออารมณ์ทั้งหมด และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผ่าตัดที่ปฏิบัติงานในลักษณะการบริการนอกจากนี้ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพบริการในองค์ประกอบด้านทักษะทางสังคม และเชาวน์อารมณ์ในมิติการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-regulation) ซึ่งสามารถทำนายคุณภาพบริการของได้

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

2.1 ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เป็นแนวคิดในปัจจุบันที่ได้รับความสนใจและที่เข้ามามีบทบาทในการบริหารงาน มีผู้ที่ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หลากหลาย โดย คองเกอร์ และคานุงโก (Conger & Kanungo, 1988) เป็นบุคคลแรกที่แบ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานใน 2 ความหมาย คือ ความหมายในด้านโครงสร้างความสัมพันธ์ (Relation Construct) และความหมายด้านโครงสร้างแรงจูงใจ (Motivation Construct) (Conger & Kanungo, 1988, pp. 472-474)

ด้านความหมายในด้านโครงสร้างความสัมพันธ์มีผู้ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานไว้ดังนี้

คานเตอร์ (Kanter, 1977, pp. 275-281) ได้ให้ความหมายว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานว่า เป็น กลยุทธ์ที่ทำให้มีการเพิ่มขึ้นของอำนาจสามารถช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากความรู้สึกว่าเป็นบุคคลไร้อำนาจ การเสริมสร้างอำนาจในงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงาน เช่น การเกิดความคิดที่สร้างสรรค์ การตัดสินใจที่รวดเร็ว เกิดภาวะผู้นำถึงแม้ว่าจะไม่ได้เป็นผู้นำองค์การก็ตาม

กิบสัน (Gibson, 1991, p. 355) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เป็นกระบวนการทางสังคมแสดงออกในรูปแบบของการยอมรับ การส่งเสริมพัฒนา ที่จะช่วยให้บุคคลองค์การหรือสังคม มีความสามารถในการจัดการ เพื่อที่จะได้ตอบสนองของความต้องการของตนเองสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ และเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเอง สามารถตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง

คลัตเตอร์บัคและเคอร์นาแกน (Clutterbuck & Kernaghan, 1994, p. 31) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการกระจายอำนาจให้กับบุคคล ให้

อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบทรัพยากร และสิทธิในการตัดสินใจ รวมถึงส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คินลอว์ (Kinlaw, 1995, p. 11) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานหมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาและสร้างสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของบุคคลและทีมงานในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ซึ่งส่งผลต่อองค์การโดยรวม

คลาโควิช (Klakovich, 1996, p. 31) ได้ให้ความหมาย การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ไว้ว่าเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อกันและกันทั้งต่อบทบาทของผู้นำและผู้ตาม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดของบุคคลและองค์การ

รอดเวลล์ (Rodwell, 1996, p. 305) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เป็นกระบวนการถ่ายโอน การส่งผ่านอำนาจ และการพัฒนาคุณค่าเชิงบวกแห่งตน รวมถึงตระหนักคุณค่าแห่งตนและผู้อื่น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หมายความว่า ในด้านโครงสร้างความสัมพันธ์ (Relation Construct) หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการกระจายอำนาจให้กับบุคคล การสร้างและสนับสนุนบุคลากร เน้นให้มีอำนาจในการตัดสินใจ การให้คุณค่า ให้โอกาส ให้ทางเลือกในการปฏิบัติงาน และสามารถควบคุมตนเองใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมาย ทั้งในแง่ของเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์การ

ส่วนความหมายด้านโครงสร้างแรงจูงใจ (Motivation Construct) ซึ่งเป็นความหมายในเชิงจิตวิทยามีผู้ที่ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาไว้ดังนี้

คองเกอร์และคานุงโก (Conger & Kanungo, 1988, p. 474) ได้ให้ความหมายว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา เป็นกระบวนการที่สามารถทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองและของสมาชิกในองค์การโดยให้คำจำกัดความกำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่เป็เงื่อนไขที่ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความไร้อำนาจ และวิธีการที่กำจัดเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความไร้อำนาจนั้น โดยวิธีที่ปฏิบัติและเทคนิคปฏิบัติที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการขององค์การ

โธมัส และเวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse, 1990, p. 666) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา เป็นแรงจูงใจที่เป็นคุณลักษณะภายในตน ก่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงรุก รวมถึงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา

แรนดอล์ฟ (Randolph, 1995, p. 20) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา คือ การที่บุคคลใช้อำนาจ ในสิ่งที่มีคุณค่าและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและก่อให้เกิดการเสริมสร้างแรงจูงใจภายในงาน

สไปร์ทเซอร์ (Spreitzer, 1995, pp. 1442-1443) ได้ให้ความหมายว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ว่า เป็นการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจในงาน ที่แสดงออกมาในรูปการรู้คิดทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถแสดงออกมาในการทำงานของบุคคลแต่ละคน ได้แก่ การรู้คิดด้านความหมาย ด้านสมรรถนะ ด้านเจตนาารมณ์ในการทำงาน และด้านผลกระทบ

ฟอร์เรสเตอร์ (Forrester, 2000, p. 69) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา เป็นการศึกษาแรงจูงใจภายใน และการรับรู้ความสามารถของตน โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในตนที่สูง จะมีรางวัลที่เป็นแรงจูงใจภายในงาน ส่งผลให้เกิดความพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา

ยูลค์ (Yukl, 2002, p. 106) ได้ให้ความหมายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา เป็นการอธิบายถึง พฤติกรรมภาวะผู้นำ คุณลักษณะงาน โครงสร้างองค์การ และความต้องการและค่านิยมส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อ แรงจูงใจภายในตน และการรับรู้ความสามารถของตน

ลีช เวลล์ และแจคสัน (Leach, Wall & Jackson, 2003, p. 28) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ว่า เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจาก 4 องค์ประกอบสะท้อนออกมาจากการรู้คิดที่เกิดขึ้น ได้แก่ การรู้คิดด้านความหมาย การรู้คิดด้านสมรรถนะ การรู้คิดด้านเจตนาารมณ์ในการทำงาน และการรู้คิดด้านผลกระทบ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความหมายในด้านโครงสร้างแรงจูงใจหรือเชิงจิตวิทยา (Motivation Construct) หมายถึง การเสริมสร้างอำนาจในงานด้านจิตใจที่เพิ่มมากขึ้น โดยแสดงออกในรูปแบบการรู้คิดบอกถึงการที่บุคคลมีแนวโน้มในการทำงานตามบทบาทของตน มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรู้คิดด้านความหมาย การรู้คิดด้านสมรรถนะ การรู้คิดด้านเจตนาารมณ์ในการทำงาน และการรู้คิดด้านผลกระทบ

จะเห็นว่าความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแบ่งเป็น 2 แนวคิดใหญ่ๆ คือความหมายในด้านโครงสร้างความสัมพันธ์(Relation Construct) ซึ่งเป็นพฤติกรรมและการบริหารจัดการของผู้บริหารในการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงาน และความหมายด้านโครงสร้างแรงจูงใจ (Motivation Construct) เป็นภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจาก

การเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บริหาร การศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านโครงสร้างแรงจูงใจ (Motivation Construct) หรือในเชิงของจิตวิทยาใน ระดับบุคคลว่ามีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาหรือไม่ แสดงออกในรูปแบบการรู้คิดบอกถึงการที่บุคคลมีแนวโน้มในการทำงานตามบทบาทของตน มากน้อยเพียงไร

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

จากการศึกษาและรวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานพบว่า มีหลากหลายแนวคิดและทฤษฎี ดังต่อไปนี้

แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของ คานเตอร์ (Kanter)

คานเตอร์ (Kanter, 1977, pp. 159 -179) เป็นนักสังคมวิทยาองค์การเป็นบุคคลแรก ที่กล่าวถึง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน(Empowerment) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นพฤติกรรมในการทำงานและทัศนคติของบุคคล ที่จะตอบสนองต่อตัวกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก โดยมองว่าปัจจัยด้านอำนาจและโอกาสเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยศึกษาวิจัยพฤติกรรมองค์การจากหลากหลายองค์การ พบว่าปัญหาที่พบในองค์การคือการกลัวการเปลี่ยนแปลง กลัวการเสี่ยง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ ผลการปฏิบัติงานในงานต่ำ และขาดความผูกพันต่อองค์การ และได้อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งได้เสนอให้นำมาใช้ในองค์การ คือ แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยนำแนวคิดนี้มาใช้เพื่อเสริมสร้างอำนาจให้บุคลากรในองค์การ

ทฤษฎีโครงสร้างอำนาจของ คานเตอร์ (Kanter's Theory Power)เป็นทฤษฎีที่พัฒนา มาจากการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน โดยอำนาจในองค์การจะได้รับมาจากโครงสร้างองค์การ ไม่ได้มาจากลักษณะเฉพาะของบุคคล สภาพสังคมหรือการใช้อำนาจปกครอง โดยแสดงความสัมพันธ์ในรูปแบบทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์การโดย คานเตอร์ (Kante, 1977, pp. 159-179, quoted in Laschinger, 1996, p. 26) ได้กล่าวว่า อำนาจจะได้รับจาก 2 แหล่ง คือ อำนาจที่เป็นทางการ (Formal Power) เป็นอำนาจที่พบในงานที่เกิดขึ้นจากงานซึ่งมีความสอดคล้องกับหน้าที่ซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ(Informal Power)เป็นอำนาจที่มาจากความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มารวมกลุ่มกันใน

องค์การ แหล่งอำนาจทั้งสองแหล่งนี้สามารถเอื้ออำนวยให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีในงาน รวมถึงมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คานเตอร์ (Kanter) พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นพฤติกรรมในการทำงานและทัศนคติของบุคคล ที่จะตอบสนองต่อตัวกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก โดยมองว่าปัจจัยด้านอำนาจและโอกาสเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และได้นำเสนอแนวคิดโครงสร้างทางอำนาจ ซึ่งประกอบด้วย การได้รับอำนาจ (Power) ที่สมาชิกได้รับจากองค์การจนสามารถแสดงพฤติกรรมที่มีผลต่อองค์การในทางที่ดี ได้แก่ การได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับทรัพยากร และการได้รับโอกาส (Opportunity) เพื่อสนับสนุนการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าในงาน การได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะ การได้รับการยกย่องชมเชยและรางวัลในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ คานเตอร์ (Kanter) ได้กล่าวถึง การเข้าถึงโครงสร้างของอำนาจของบุคคลในองค์การ ว่า การที่บุคคลได้รับโอกาสสูงในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความสนใจในงาน มีศักยภาพในการเรียนรู้ การรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ส่วนการที่บุคคลได้รับอำนาจในการปฏิบัติงานสูง จะทำให้บุคคลมีความรอบคอบ และมีความสามารถในการตัดสินใจสูงขึ้น แต่ถ้าไม่สามารถเข้าถึงโครงสร้างอำนาจในองค์การได้ บุคคลนั้นจะอยู่ในสภาพที่ไร้อำนาจ (Powerlessness) ส่งผลถึงเป้าหมายขององค์การที่ไม่ประสบผลสำเร็จ สภาพไร้อำนาจ (Powerlessness) และการเสริมสร้างอำนาจ เป็นสิ่งที่อยู่คนละขั้ว การที่จะช่วยให้บุคคลก้าวไปในทิศทางของการเสริมสร้างอำนาจได้นั้น จะต้องขจัดความรู้สึกไร้อำนาจ สร้างขวัญกำลังใจ ขจัดที่ยึดติดกับกฎ ระเบียบ และลดการควบคุมที่เข้มงวดลง

จะพบว่าแนวคิดของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของคานเตอร์ (Kanter) จะอธิบายในส่วนที่เป็นเรื่องของโครงสร้างในงาน แต่ไม่ได้กล่าวถึงความรู้สึกของบุคคลที่รับรู้ว่ามีอำนาจในงานตามธรรมชาติหรือไม่ มากน้อยเพียงใด (Conger & Kanungo, 1988, p. 474)

แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของ คองเกอร์ และ คานุงโก (Conger & Kanungo)

แนวคิดของ คองเกอร์ และ คานุงโก (Conger & Kanungo) เป็นแนวคิดของการบริหารที่ยึดถือคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ บนความเชื่อที่ว่าบุคคลย่อมมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง การใช้กลยุทธ์การบริหารโดยการนำเทคนิคการเสริมสร้างอำนาจในงานกับ

ผู้ได้บังคับบัญชาจะเป็นการกระตุ้นความรู้สึกของผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับสมรรถนะของตนเอง รู้สึกถึงความสามารถของตน (Conger & Kanungo, 1988, p. 474)

คองเกอร์ และ คานุงโก (Conger & Kanungo) ได้ศึกษาทฤษฎีโครงสร้างอำนาจของ คานเตอร์ (Kanter's Theory Power) โดยกล่าวถึงงานวิจัยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของ คานเตอร์ (Kanter) ว่า เป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านโครงสร้าง และเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงของการมอบหมายงานหรือการแลกเปลี่ยนอำนาจกับผู้ได้บังคับบัญชา จึงเป็นไปทางแนวคิดเชิงอำนาจ ซึ่งมีข้อจำกัดของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เช่น ขาดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทำให้การเสริมสร้างพลังอำนาจไม่เป็นไปอย่างแท้จริง และไม่สามารถลบความรู้สึกภาวะไร้อำนาจได้ (Conger & Kanungo, 1988, p. 473)

ดังนั้น งานวิจัยของคองเกอร์ และ คานุงโก (Conger & Kanungo) จึงเป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่กล่าวถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจหรือในเชิงจิตวิทยา (Psychological Empowerment) และอธิบายแนวคิดของการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยาว่าเป็นแนวคิดของแรงจูงใจ เป็นความต้องการภายในของบุคคลในเรื่องอำนาจ อำนาจการควบคุม และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งอำนาจเกิดขึ้นเมื่อสามารถควบคุมสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ นอกจากนี้ ความสามารถ ความมั่นคง และความแข็งแกร่งของจิตใจเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม พวกเขาไม่ได้ นำเนื้อหา หรือหลักทฤษฎีความต้องการมาอธิบาย ปรากฏการณ์การสร้างเสริมพลังอำนาจในงานภายในตน แต่ตั้งข้อสันนิษฐานว่า คนทุกคนต่างมีความต้องการภายในที่มีเจตนาธรรม และต้องการที่จะเผชิญ กับสภาวะต่างๆ ความต้องการที่มากมายแตกต่างตามแต่ละบุคคลนี้ สามารถอธิบายจากการวิเคราะห์จากกระบวนการจูงใจ โดยการเชื่อมโยงทฤษฎีความคาดหวังเข้ากับทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดของ คองเกอร์ และ คานุงโก (Conger & Kanungo) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลอยู่ในภาวะที่กดดัน และเกิดความรู้สึกไร้อำนาจ

นอกจากนี้ได้ให้ความหมายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาว่าหมายถึง กระบวนการที่เพิ่มความรู้สึกรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ของบุคคล โดยการค้นหาเหตุแห่งเงื่อนไขของภาวะไร้อำนาจ และขจัด ภาวะไร้อำนาจที่เกิดขึ้นนั้น ด้วยเทคนิควิธีการและระเบียบวิธีปฏิบัติที่มีรูปแบบอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการขององค์การเพื่อเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองให้มากยิ่งขึ้น จนเกิดเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน (Conger & Kanungo, 1988, p. 474)

คองเกอร์ และ คานุงโก(Conger & Kanungo) ได้ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานทั้งในเชิงการจัดการและในเชิงจิตวิทยา โดยแบ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านโครงสร้างความสัมพันธ์ (Relation Construct) เป็นโครงสร้างด้านการจัดการ เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนอำนาจระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อำนาจจึงตีความเป็นเรื่องของอำนาจหน้าที่ และการควบคุมที่รับรู้ได้ ทั้งในด้านบุคคล หน่วยงาน ที่มีต่อบุคคลอื่น การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านโครงสร้างความสัมพันธ์นี้จะมองในแง่องค์การมากกว่าตัวบุคคล จึงมองไปที่แหล่งอำนาจ และฐานอำนาจ ที่องค์การมอบให้บุคคลจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง หรือโครงสร้างทางตำแหน่ง อำนาจจึงมองว่าเป็นการควบคุมหรืออำนาจที่เป็นทางการ จึงมีคำถามเกิดขึ้นว่า ถ้าหากองค์การแบ่งปันอำนาจและทรัพยากรให้บุคคลนั้นถือว่าเป็นเทคนิควิธีเดียวในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานหรือไม่ จึงเกิดการศึกษาค้นคว้าโครงสร้างอำนาจในทางจิตวิทยา

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านโครงสร้างด้านแรงจูงใจ (Motivation Construct) เป็นความเชื่อหรือความคาดหวังที่บุคคลมี โดยที่บุคคลต้องการมีอำนาจ แต่มีความเชื่อและความคาดหวังในตนเอง คือมีแรงขับภายในที่อยากมีอิทธิพลและอำนาจอยู่เหนือบุคคลอื่น ปัจจัยที่มีผลให้เกิด แรงขับภายในตนเอง เจตนาแรงภายในตนเอง เกิดการรับรู้ความสามารถในตนเอง จะทำให้บุคคลรับรู้ถึงการมีอำนาจในตนเองได้

ด้วยเหตุนี้ คองเกอร์ และ คานุงโก(Conger & Kanungo, 1988, p. 474) จึงสนใจศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจพลังในงานด้านโครงสร้างด้านแรงจูงใจ (Motivation Construct) และได้เสนอกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นระยะที่กล่าวถึงสภาพการณ์ หรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไร้อำนาจของผู้ที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์การ พฤติกรรม และการปฏิบัติของหัวหน้า ระบบรางวัลที่ไม่เหมาะสม ไม่ยุติธรรม ลักษณะของงานที่ทำซ้ำๆ คือ เป็นการค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะไร้อำนาจของผู้บริหาร ซึ่งความรู้สึกไร้อำนาจนี้เอง นำไปสู่กลยุทธ์การเสริมสร้างอำนาจในงานภายในตนโดยผู้บังคับบัญชา

ขั้นตอนที่ 2 เป็นระยะที่ผู้บริหารนำกลยุทธ์ และเทคนิควิธีการบริหารจัดการ มาปฏิบัติหลังจากพบสภาพการณ์หรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไร้อำนาจ กลยุทธ์ดังกล่าว ได้แก่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การให้ข้อมูลย้อนกลับถึง การปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน การเป็นแบบอย่าง ระบบการให้รางวัลตามความสามารถและผลการปฏิบัติงาน

ตลอดจนมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งการเลือกใช้กลยุทธ์และเทคนิคในการบริหารจัดการ มาปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภายในองค์กรนั่นเอง ในขั้นตอนนี้ นอกจากกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อขจัด เจือปนที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไร้อำนาจแล้ว ยังเป็นการที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ถึง ความสามารถของตนเองจากการได้รับข้อมูลป้อนกลับอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 3 เป็นระยะที่ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกถึง ความสามารถ สมรรถนะที่ตนมีอยู่ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย โดยผู้บริหารให้อำนาจในการปฏิบัติงานและให้ผู้ปฏิบัติงานดูผู้ที่ประสบความสำเร็จเป็นแบบอย่าง จัดหาข้อมูล ข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติได้รับรู้ และเชื่อมั่นในความสามารถตน

ขั้นตอนที่ 4 เป็นระยะที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ถึงสมรรถนะของตน และมีจิตใจที่เข้มแข็ง มีความคาดหวัง รวมถึงมีความพยายามอย่างแรงกล้าในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 5 เป็นระยะที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ และเชื่อมั่นในความสามารถของตน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน มีการคิดริเริ่มด้วยวิธีการต่างๆ และพยายามปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ซึ่งเป็นระยะที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความ พยายามอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จะเห็นว่าแนวคิด การสร้างเสริมพลังอำนาจในงานของ คองเกอร์ และ คานุงโก (Conger & Kanungo, 1988) เป็นแนวคิดแรงจูงใจเพื่อให้เกิดการรับรู้ และเชื่อมั่นใน ความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติงาน

แนวคิดการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานของ โทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse)

โทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse , 1990) กล่าวถึง แนวคิดของการ เสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ว่า เป็นแนวคิดของการเพิ่มแรงจูงใจในบริบทของงาน เกิด จากการรับรู้บทบาทของบุคคลกับงาน หรือกิจกรรมและเป้าหมายของงานที่ทำ โดยเน้นที่การ ประเมินงานตามการรับรู้ด้วยกระบวนการคิดอย่างรอบคอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน (Bandura, 1989 cited in Thomas & Velthouse , 1990) โดยการที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่มีคุณค่าและ ความหมายจะทำให้บุคคลผูกพันต่องาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลงตาม สิ่งแวดล้อม หรือลักษณะของงานที่ทำ และ พัฒนาแนวคิดในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ทั้งหมด 3 แนวทาง คือ การกำหนดแนวคิดการสร้างเสริมพลังอำนาจในงาน ในแง่ของแรงจูงใจ ภายใน (Intrinsic Motivation) พยายามค้นหากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่

จะสามารถทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน และการหากระบวนการในการตีความ ที่จะสามารถจำแนกได้ว่าบุคคลใดสามารถไปถึงเงื่อนไขในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ได้

แนวคิดของโทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse) ได้มุ่งความสนใจไปที่ความผูกพันต่องาน และได้เสนอแบบจำลองการรู้คิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายใต้การรู้คิดภายในงาน (Cognitive Model of Empowerment) อธิบายที่มาของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ว่า ในองค์การจะมีตัวแทรกแซง(Intervention)เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานของบุคคล จากนั้นจะส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมต่างๆในองค์การ (Environment events) และจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นรวมกับรูปแบบการตีความ(Interpretive Styles) ของแต่ละบุคคล เช่น การอนุมานสาเหตุ(Attuning) การประเมินค่า (Evaluation)การสร้างวิสัยทัศน์(Envision) ของแต่ละบุคคล ส่งผลให้บุคคลประเมินงานของตนเองจากการที่บุคคลรับรู้ต่อ 4 ด้าน คือ ด้านผลกระทบ ด้านสมรรถนะ ด้านความหมายคุณค่าของงาน และ ด้านทางเลือก

1. ด้านผลกระทบ คือ ระดับของพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบนี้ทำให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และกิจกรรมที่ทำรวมถึงความสามารถในการควบคุม ตลอดจนมีโอกาสรับรู้ผลลัพธ์ของงานที่ทำ

2. ด้านสมรรถนะ คือ ระดับของความสามารถของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เมื่อใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ

3. ด้านคุณค่าของงาน คือ ค่านิยมที่มีต่อเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของงาน คุณค่าของงานจะตัดสินจากค่านิยม ความเชื่อ และความคิดที่มีต่องาน หรือเป็นความรู้สึการเอาใจใส่ต่องานของแต่ละบุคคล

4. ด้านทางเลือก คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และการมีโอกาสในการเลือก หรือตัดสินใจด้วยตนเอง ส่งผลให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

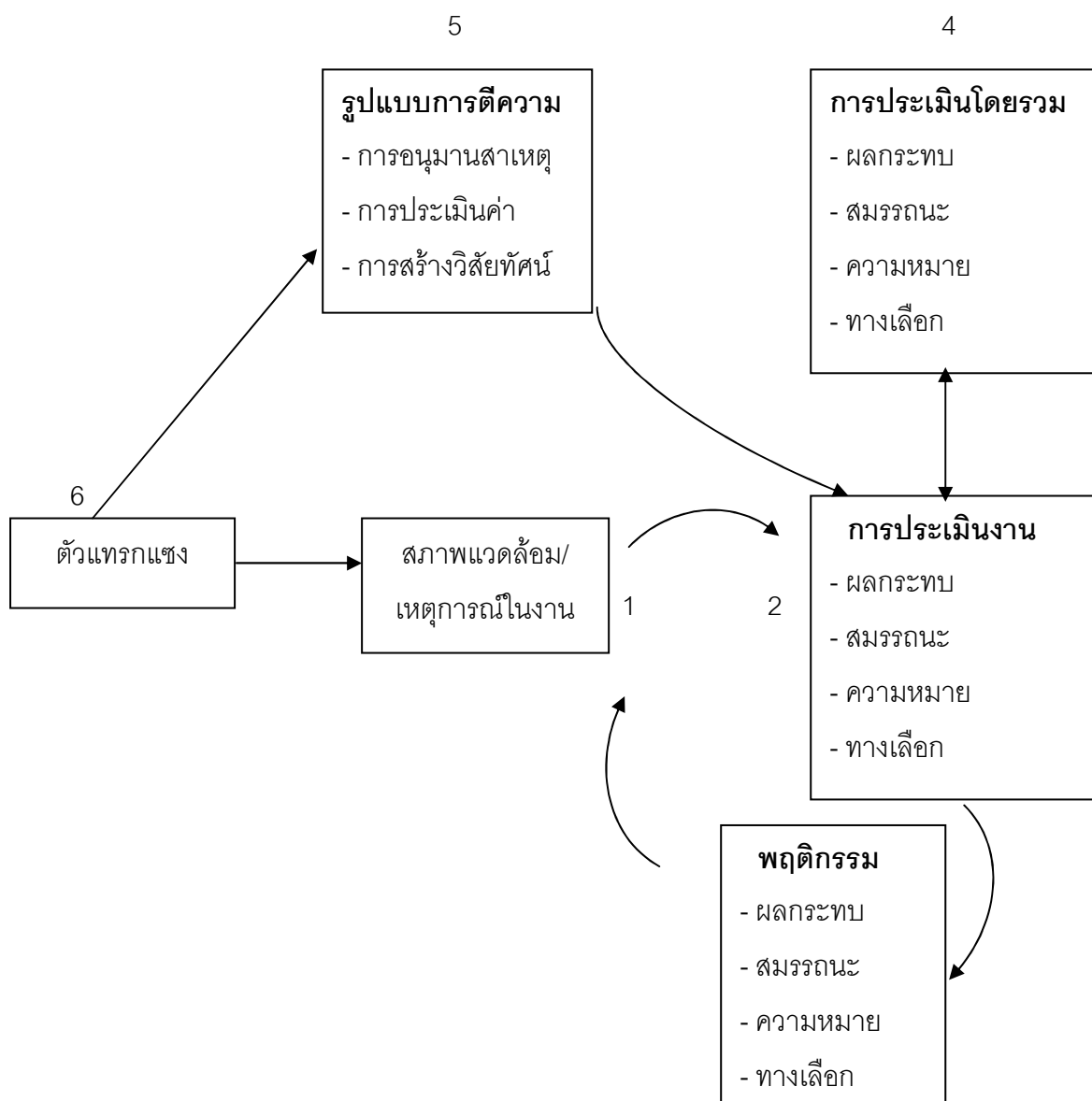
การประเมินทั้ง 4 ด้านนี้เกิดจากการบุคคลรับรู้ต่อ 4 ด้าน ดังที่กล่าวมาในการประเมินว่า เป็นอย่างไรบ้าง เกิดการประเมินโดยรวม จนทำให้รู้สึว่าตนมีอำนาจในงาน นำไปสู่พฤติกรรมต่างๆเช่น กิจกรรม ความจดจ่อในงาน ความคิดริเริ่ม ความยืดหยุ่น และความคล่องตัว ซึ่งส่งผลตอบกลับไปที่สภาพแวดล้อม และนำไปสู่การประเมินงาน การประเมินงานโดยรวม จนเกิดพฤติกรรมใหม่ๆของบุคคลในองค์การ

จะเห็นได้ว่า แนวคิดของ โทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse, 1990) เน้นแรงจูงใจในบริบทของงานหรือแรงจูงใจในงาน ซึ่งในแนวคิดนี้กล่าวรวมถึงเป้าหมายของการ

ปฏิบัติงานเพิ่มเข้าไปด้วย และเน้นการประเมินงานด้วยกระบวนการคิดอย่างรอบคอบต่องานหรือกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง

แผนภาพที่ 2.1

แผนภาพแบบจำลองการรู้คิดการเสริมสร้างพลังอำนาจภายใต้แรงจูงใจภายในงาน



ที่มา : Kenneth W , Thomas Betty & A.Velthouse, 1990

แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของ สไปรท์เซอร์ (Spreitzer)

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของ สไปรท์เซอร์ (Spreitzer, 1995) พัฒนามาจากแนวคิดของ คองเกอร์ และ คานุงโก (Conger & Kanungo, 1988) และโทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse, 1990) และได้ศึกษาองค์ประกอบ สร้างเครื่องมือวัดองค์ประกอบแต่ละด้านของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา รวมถึงหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาในแต่ละด้าน ในบริบทที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยข้อคำถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ด้าน เน้นที่ประสบการณ์ส่วนบุคคลมากกว่าเน้นที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน และได้พัฒนาข้อคำถามด้านต่างๆจาก นักวิชาการหลายท่าน เช่น ข้อคำถามด้านความหมายพัฒนามาจากงานของ ไทมอน (Tymon, 1988) และ แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) ด้านสมรรถนะพัฒนามาจากงานของ โจนส์ (Jones, 1986) ด้านเจตนาธรรมณในการทำงาน พัฒนามาจากงานของแฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) และด้านผลกระทบพัฒนามาจากงานของ แอสฟอर्थ (Asforth, 1989)

สไปรท์เซอร์ (Spreitzer, 1995) ให้ความหมายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาว่า เป็นการเพิ่มขึ้นของแรงจูงภายในตนในบริบทของงาน ที่แสดงออกมาในรูปแบบของการรู้คิด (Cognition) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความหมาย (Meaning) ด้านสมรรถนะ (Competence) ด้านเจตนาธรรมณในการทำงาน (Self-Determination) และ ด้านผลกระทบ (Impact) มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความหมาย (Meaning) คือ การรับรู้คุณค่าของงาน โดยที่มองวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย จากการที่บุคคลนั้นได้รับรู้ว่างานที่ตนทำมีความสอดคล้องกับความเชื่อ เจตคติ ค่านิยมและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และที่งานนั้นจะมีความสำคัญเมื่อบุคคลนั้นๆ เอาใจใส่และมองว่างานมีความสำคัญ การรับรู้คุณค่าของงาน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายในงาน และแรงจูงใจนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติที่ดียิ่งขึ้น และมีความพึงพอใจในงานที่สูง

2. ด้านสมรรถนะ (Competence) คือ การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy) เป็นการที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ และเชื่อมั่นในความสามารถของตนว่าสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายด้วยทักษะ และความชำนาญที่เฉพาะเจาะจงกับ

งานความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจภายในตน จะส่งผลต่อพฤติกรรม อารมณ์ และ ผลการปฏิบัติงาน

ในแนวคิดของ สไปรท์เซอร์ (Spreitzer, 1995) ด้านสมรรถนะ(Competence) นี้ เป็นแรงจูงใจภายในงาน เกิดจากความเชื่อในความสามารถของตนเองที่เน้นเฉพาะการปฏิบัติงานเฉพาะงานใดงานหนึ่งในมิตินี้จะเน้นความสามารถในงานมากกว่าความสามารถทั่วไป นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถตน มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ย่างยากซับซ้อน ทำให้เกิดความพยายาม และมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

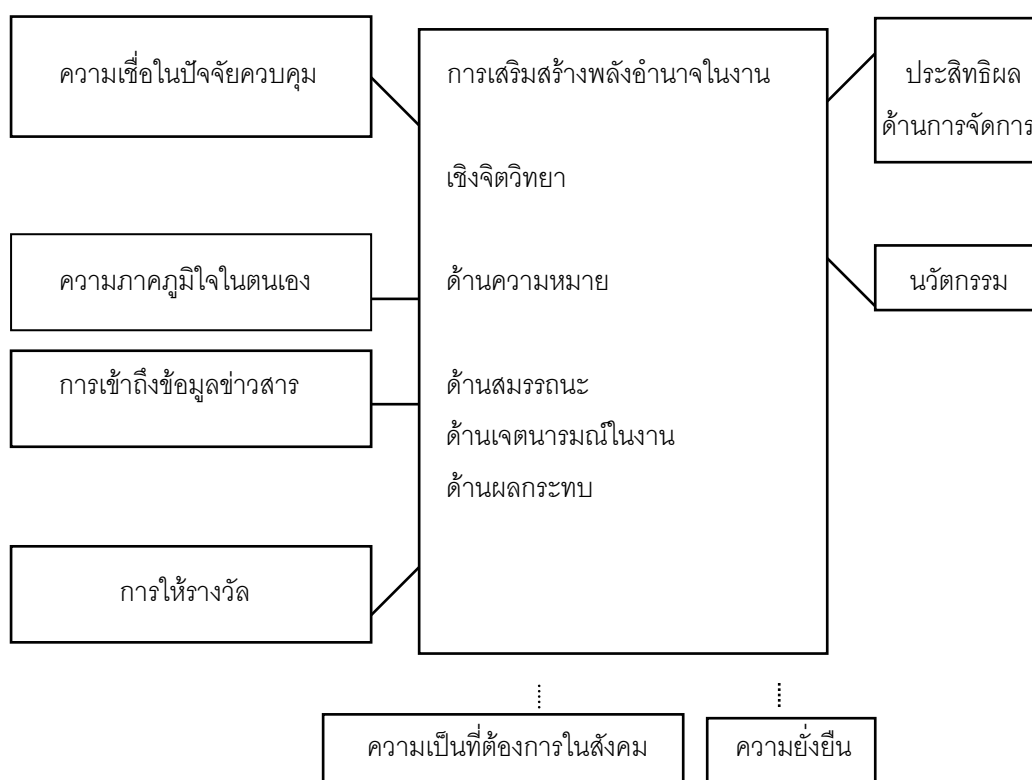
3. ด้านเจตนาธรรมในการทำงาน (Self-Determination) คือ เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ว่าตนมีทางเลือกและมีอิสระในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่างๆ การตัดสินใจด้วยตนเองพบว่า จะส่งผลต่อระดับการริเริ่มสร้างสรรค์ และการควบคุมตนเอง โดยจะสะท้อน ถึงความมีอิสระในการริเริ่มสร้างสรรค์ พฤติกรรมการทำงาน และกระบวนการในการทำงาน เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ขั้นตอน และความพยายาม เป็นต้น

4. ด้านผลกระทบ (Impact) คือ เป็นระดับที่บุคคลมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ การบริหารจัดการ และผลลัพธ์ การปฏิบัติงานและรับรู้ว่าคุณค่ามีความสำคัญ สามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานของตนได้ หากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าไม่มีผลกระทบต่อองค์การ ก็จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าคุณค่าไร้ประโยชน์ บุคคลที่รู้สึกถึงผลกระทบกับตนที่ต่ำ จะเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าไม่สามารถมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมแม้ว่าจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร ดังนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในงาน มีความขัดแย้งในบทบาท มีผลต่อการลาออกและคุณภาพของงานได้

สไปรท์เซอร์(Spreitzer, 1995, p.1444) กล่าวถึง การรู้คิดทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่บุคคลจะรับบทบาทในงานตามความคิดของตนเองหรือความต้องการที่จะปรับบทบาทในงาน การรวมกันทั้งหมด 4 ด้าน ทำให้เกิดแนวความคิดนี้ การขาดด้านใดด้านหนึ่งไปทำให้ไปลดระดับการรู้คิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน

นอกจากนี้ สไปรท์เซอร์ (Spreitzer)ได้นำเสนอแผนภาพโครงข่ายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ในบริบทของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse, 1990) ที่กล่าวถึงบริบทในงานและลักษณะเฉพาะของบุคคลนั้นเป็นตัวที่หล่อหลอมการรู้คิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน การรู้คิดนี้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ดังแสดงในภาพ

แผนภาพที่ 2.2
แสดงโครงข่ายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาตามแนวคิด
ของสไปรท์เซอร์(Spreitzer)



ที่มา : Gretchen M. Spreitzer, 1995, p. 1445

แผนภาพโครงข่ายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดของสไปรท์เซอร์(Spreitzer, 1995, p. 1445) แสดงถึงส่วนประกอบที่เป็นพื้นฐานของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา เงื่อนไขนำ และผลที่เกิดขึ้น อธิบายได้ดังนี้ เงื่อนไขนำ ประกอบด้วย

1.ความเชื่อในปัจจัยควบคุม(Locus of control) คือ การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมจัดการและกำหนดสิ่งที่เกิดขึ้น มักมีความรู้สึกกว่าตนมีอำนาจในงาน และสร้างผลกระทบต่องานได้

2.ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) คือ การที่มีความรู้สึกกว่าตนมีคุณค่า มักจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ มีแนวโน้มจะกระตือรือร้นในการทำงาน

3.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (Information) คือ การที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพันธกิจขององค์การที่ทำให้บุคคลทราบและเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์การ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

4.การให้รางวัล(Reward) คือ ระบบการให้รางวัลที่มีส่วนจูงใจในการทำงานนำไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานได้

จากเงื่อนไขทั้งหมด เมื่อบุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแล้ว จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลด้านการจัดการ เช่น ความพยายามในการทำงานที่ยากท้าทาย และอุปสรรค และการเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ เช่น การสร้างสรรค์ผลงานออกมาในรูปแบบที่แตกต่างและสร้างสรรค์ ซึ่งทั้งหมดเป็นผลจากแรงจูงใจภายในตน คำจำกัดความของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของ สไปร์ทเซอร์ (Spreitzer) นี้ อยู่ภายใต้ข้อตกลงดังนี้

1. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาไม่ใช่คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอยู่ตลอดไป หรือที่สามารถเข้ากันได้กับทุกสถานการณ์ แต่เป็นระบบการรู้คิดที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาเป็นตัวแปรที่ต่อเนื่องที่มีอยู่ในบุคคล สามารถเสริมสร้างอำนาจภายในตนในระดับที่แตกต่างกัน แต่ไม่สามารถกำหนดได้เด็ดขาดว่ามีหรือไม่มี

3. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาไม่ใช่โครงสร้างที่เป็นสากลที่สามารถเข้ากับได้ทุกสถานการณ์หรือบทบาทในชีวิตโดยทั่วไปได้ แต่เป็นโครงสร้างที่กำหนดให้เฉพาะเจาะจงกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน

2.3 ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา คือ ในด้านของประสิทธิผลด้านการจัดการและในด้านการเกิดนวัตกรรม โทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse, 1990) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาจะเพิ่มความสนใจใฝ่ในงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเกิดความยืดหยุ่น ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิผลด้านการจัดการ

องค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการจัดการ เช่น ด้านความหมาย ส่งผลให้เกิดการทุ่มเทใน

งานและความผูกพัน ด้านสมรรถนะ ส่งผลให้เกิดความพยายามและอดทนในภาวะที่ยุ่งยาก ทำ ทาย และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงขึ้น ด้านเจตนาธรรมในตนเอง ส่งผลต่อการเรียนรู้ ความสนใจและการปรับตัวเมื่อพบการเปลี่ยนแปลง ด้านผลกระทบ ส่งผลต่อความสามารถในการ เผชิญอุปสรรค และทำให้มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง

ส่วนในด้านการเกิดนวัตกรรม เนื่องจาก การที่บุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในงานเชิงจิตวิทยา จะรับรู้ถึงความสามารถที่มีในตนเอง มีอิสระ และมีผลกระทบกับสิ่งอื่น จะ แสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบการมีความคิดสร้างสรรค์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น กระบวนการ วิธีการ รูปแบบการบริการ ทั้งนี้มาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้น

สไปรเซอร์ คิลลิส และเนสัน (Spreitzer, Kizilos & Nason, 1997) ได้กล่าวถึงการ เสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาทำให้เกิดผล ดังนี้

1. บุคคลรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่า มีความสำคัญส่งผลให้มีความพึงพอใจใน งานเพิ่มมากยิ่งขึ้น
2. บุคคลรับรู้คุณค่าของงาน และมีความสำคัญ จึงใช้ความสามารถและทักษะ ที่มีทั้งหมดทุ่มเท มีความพยายาม และมุ่งมั่น นอกจากนี้การที่รับรู้ว่ามีอิทธิพลต่องาน หรือ สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยอมรับ จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ย่อท้อต่อปัญหา และคงอยู่ในงานต่อไป
3. บุคคลสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และ สามารถปรับตัวได้ดีในสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนแปลง มีพฤติกรรมสร้างสรรค์ มีพฤติกรรม เชิงรุก แสดงถึงมีการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ
4. บุคคลรับรู้ถึงความสามารถของตน รับรู้คุณค่าในงาน สามารถตัดสินใจได้ ด้วยตนเอง และ ตนมีผลกระทบกับสิ่งต่างๆ ส่งผลให้บุคคลเกิดความพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ อดทน มุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวและรับมือกับ ความเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่ยุ่งยากและท้าทายในงานได้ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ สูงขึ้น เกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการ

2.4 ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Facilitating Condition for Empowerment)

ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่สามารถกระตุ้นบุคคลให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการ เสริมสร้างพลังอำนาจในงานและเกิดผลดีต่องาน (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ , 2548)

ตารางที่ 2.2

แสดงปัจจัยเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยและไม่เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

ปัจจัย/เงื่อนไขสำคัญ (Condition)	ภาวะที่เอื้ออำนวย (Favorable)	ภาวะที่ไม่เอื้ออำนวย (Unfavorable)
-โครงสร้างองค์การ (Organization Structure)	-มีการกระจายอำนาจสูง และมี ความเป็นทางการน้อย (Low Bureaucratic)	-มีการรวมศูนย์อำนาจสูง และ มีความเป็นทางการมาก (High Bureaucratic)
-กลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive Strategies)	-เน้นที่ลูกค้า มีการแยกแยะ สินค้าหรือบริการออกเป็น หลากหลายระดับ	-ลดค่าใช้จ่าย ลดมาตรฐาน สินค้าหรืองานบริการลง
-การออกแบบรูปงานและ เทคโนโลยีที่ใช้ (Work designed and Technologies)	-งานมีความซับซ้อน และไม่ เป็นงานแบบประจำที่จำเจ รวมทั้งงานที่ไม่จำเป็นต้อง พึ่งพาเทคโนโลยี	-ลักษณะงานแบบง่าย ๆ หรือ งานผลิตที่ทำแบบซ้ำ ๆ และ ความจำเป็นต้องพึ่งเทคโนโลยี
-ระยะเวลาที่ต้องสัมพันธ์กับ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ	-ใช้ช่วงเวลาสัมพันธ์กันอย่าง ต่อเนื่องอยู่เป็นประจำในระยะ ยาว	-ใช้ช่วงเวลาสัมพันธ์กันระยะ สั้น ระหว่างการซื้อขายสินค้า กันช่วงสั้น ๆ
-ค่านิยมเด่นที่เป็น วัฒนธรรมขององค์การ (Organizational Culture)	-การยึดเรื่องความยืดหยุ่น -มีการเรียนรู้ตลอดเวลา และยึดการมีส่วนร่วม	-การยึดประสิทธิภาพการ ทำงาน -ให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ต้องเชื่อถือได้
-คุณลักษณะของพนักงาน (Employee Traits)	-มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง -เชื่อในอิทธิพลหรือเชื่อใน ความสามารถภายในตนเอง -มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง	-มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ -เชื่อในอิทธิพลหรือเชื่อใน ความสามารถภายนอก - มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำ ไม่มีประสบการณ์

ที่มา : สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ, 2548 , น. 38

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

แสดง ปัจจัยเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยและไม่เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

ปัจจัย/เงื่อนไขสำคัญ (Condition)	ภาวะที่เอื้ออำนวย (Favorable)	ภาวะที่ไม่เอื้ออำนวย (Unfavorable)
-ความสามารถของพนักงาน (Employee abilities)	-มีทักษะฝีมือและความรู้ -ความสามารถสูงแบบมืออาชีพ (Profession)	-ขาดทักษะฝีมือ
-ลักษณะการจ้างพนักงาน	-จ้างระยะยาว ต่อเนื่อง เป็นประจำ	-จ้างชั่วคราว เฉพาะกิจ ระยะสั้น
-ความเป็นเจ้าของของพนักงานหรือการตอบแทน เมืองานเสรี	-พนักงานมีโอกาสได้ถือหุ้นและ ร่วมเป็นเจ้าของกิจการด้วย	-พนักงานมีโอกาสได้ถือหุ้นมี น้อยหรือแทบไม่มี
-พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ โปรแกรมหรือโครงการต่างๆ ขององค์กร	-ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุน อย่างแข็งขันให้จัดโปรแกรม ต่างๆ ให้พนักงาน	-ไม่มี
-ความไว้วางใจต่อกัน	-ค่อนข้างสูง	-ค่อนข้างต่ำ

ที่มา : สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ, 2548, น. 38

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สนใจแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของสไปร์ทเซอร์ (Spreitzer, 1995) เนื่องจาก แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในเชิงจิตวิทยาครอบคลุมถึงลักษณะงานของพยาบาลห้องผ่าตัด รวมถึงความหมายและคำจำกัดความมีความชัดเจน สามารถนำไปใช้กับองค์การพยาบาลได้

3. คุณภาพการบริการ

3.1 ความหมายการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาและได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

กรอนรูส์ (Gronroos, 1991, p. 46) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่ไม่สามารถจับต้อง การบริการนี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานเท่านั้น แต่สามารถเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ผลิต หรือลูกค้ากับระบบบริการที่จัดไว้ก็ได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้กลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถเป็นเจ้าของ โดยการปฏิบัติดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, น. 6) กล่าวว่า คำว่าบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

ปิยพรรณ กลั่นกลิน (2544, น. 58) กล่าวถึง การบริการว่า คือ พฤติกรรม กิจกรรม กระบวนการในการกระทำที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งอย่างมีเป้าหมายและความตั้งใจ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสได้ยาก แต่เลื่อมสลายง่าย และผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างแล้วส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้ประโยชน์เพื่อเกิดความสะดวกสบายในเวลานั้นหรือทันทีทันใดที่เกิดบริการนั้น

3.2 ความหมายคุณภาพการบริการ

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (Webster's Dictionary, 1988 , p. 1099) ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ หรือสิ่งที่ดีกว่าสิ่งอื่นๆ

พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990 , p. 18) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า เป็นผลการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องหรือแตกต่างกับความคาดหวังตามความต้องการของลูกค้า

เลวิส (Lewis, 1990, p. 41) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ คือ การวัดระดับความคาดหวังของลูกค้ากับประสบการณ์การได้รับบริการจริง

ฟิทซิมมอน (Fitzsimmons, 1994, p. 49) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีมาแต่เดิมเกี่ยวกับการบริการกับบริการที่ได้รับจริง

ชแมนเนอร์ (Schmanner, อ้างถึงใน ทศน์วรรณ บุญอนันต์, 2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการนั้นมาจากการรับรู้บริการที่ได้รับจริงลบด้วยความ

คาดหวัง ในการบริการนั้น ดังนั้นการรับรู้บริการที่ได้รับนั้นมีระดับน้อยกว่าความคาดหวังจะทำให้คุณภาพการบริการนั้นดีดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และในทำนองเดียวกันถ้าบริการที่ได้รับนั้นมากกว่าที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ คุณภาพบริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า คุณภาพในการบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับ 2 ประเด็น คือ การรับรู้บริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการนั้นๆ

วีรวุฒิ ปันนิตมัย (2538) ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความโดดเด่นหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ

ณิชนัน จันทร์ทองแก้ว (2545) สรุปความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การเปรียบเทียบของลูกค้ระหว่างสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการนั้นๆกับการรับรู้เมื่อได้ใช้บริการนั้นจริงว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ถ้าช่องว่างการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อบริการกับการรับรู้บริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกันมากก็จะรับรู้ว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่มีคุณภาพ

จากงานวิจัย และนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการและคุณภาพการบริการหลากหลายแต่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงสรุป ความหมายของคุณภาพการบริการคือ เป็นการให้บริการให้กับผู้ที่มารับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยการบริการนั้น สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทั้งคุณภาพ กระบวนการ ตลอดจนดูแลหลังการให้บริการนั้นๆแล้ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการและการคาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะประเมินผลของการบริการที่ได้รับจริงกับตามที่คาดหวังซึ่งบริการนั้น

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

1. การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีความตัวตน (Intangibility) หมายถึง การบริการเป็นการลงมือปฏิบัติ (Performance) ไม่ใช่วัตถุสิ่งของ (Object) จึงเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้เหมือนอย่างสินค้า ดังนั้น การประเมินและการตรวจสอบคุณภาพของการบริการก่อนขายจึงทำได้ยาก

2. การบริการมีความหลากหลายแตกต่างในตัวเอง (Heterogeneity) หมายถึง พฤติกรรมที่ให้บริการ ขึ้นอยู่กับผู้ที่ให้บริการ ผู้รับบริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการ ดังนั้น คุณภาพการบริการอาจเปลี่ยนไปได้เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการ เปลี่ยนเวลา ผลที่เกิดขึ้น ทำ

ให้ไม่สามารถรับประกันความสม่ำเสมอ (Consistency) ได้ยาก วิธีการให้บริการจะต้องมีความหลากหลายในตนเองเพื่อตอบสนองลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน

3. การบริการแบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) หมายถึง การผลิต การส่งมอบ และการบริโภค การบริการนั้นเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่เริ่มจากระบบผลิตแล้วเข้าสู่กระบวนการขายและบริโภค ดังนั้นคุณภาพการบริการไม่ได้เกิดจากโรงงาน แต่เกิดขึ้นเมื่อมีการให้บริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หมายถึง การผลิต การส่งมอบบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆกัน จึงไม่สามารถผลิตการบริการไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บไว้เพื่อส่งมอบภายหลังได้เหมือนสินค้า

3.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพการบริการ มีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการ จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพบริการตามแนวคิดของ พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) เป็นกรอบที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจาก พาราซูรามาน (Parasuraman et al., 1990) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ และการจัดการคุณภาพ มาตั้งแต่ปี 1983 เมื่อแรกเริ่มที่ศึกษานั้นพบว่า ยังไม่มีวรรณคดีที่เกี่ยวข้องมากมายนักแต่กลับมีวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้ามากกว่า ทำให้สามารถเข้าใจถึงความหมาย และคุณลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้ แต่ยังไม่เพียงพอที่จะเข้าใจคุณภาพการบริการ เพราะเนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกัน 3 ลักษณะในเรื่องของการผลิต การบริโภค และการประเมินผลโดย พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพการบริการมุ่งตอบ ตอบคำถาม 3 ข้อคือ

1. คุณภาพการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
2. อะไรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาคุณภาพการให้บริการ (What causes service-quality problems?)
3. องค์การสามารถแก้ปัญหาและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organization do to solve these problem?)

ทั้งนี้ พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) เริ่มหาคำตอบให้กับคำถามทั้งหมด จึงได้ศึกษาหาคำตอบ โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เป็นเวลา 7 ปี (1983-1990) แบ่งศึกษาเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ในกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ และนำผลการศึกษามาพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ

ระยะที่ 2 ศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ มีการใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมา เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) มีทั้งหมด 22 คำถาม และปรับปรุงเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ และครอบคลุมองค์การอย่างทั่วถึง เหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลครอบคลุมทั้งองค์การ ดังจะเห็นได้จาก มีการศึกษาในสำนักงาน 89 แห่ง จาก 5 บริษัท แล้วนำผลการวิจัยทั้ง 3 ระยะที่ได้นำมาวิเคราะห์ สัมมนาร่วมกันจากกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ มีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารอีกด้วย ทำยสุดได้ศึกษาในทุกๆกลุ่ม รวมถึงธุรกิจบริการต่างๆ เช่น งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ เป็นต้น

ระยะที่ 4 ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาของ พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) ในระยะที่สองนั้นได้สร้างเครื่องมือขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการบริการคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) เมื่อนำไปวัดความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .92 โดยวัดจากการรับรู้ของผู้ที่มารับการบริการ โดยประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการซึ่งจำแนกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibility) หมายถึง ลักษณะที่มองเห็นได้ทางกายภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ท่าทางผู้ให้บริการ เอกสารหรือข้อมูลในการให้บริการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความสามารถที่จะบริการนั้นจะ ต้องถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกและทุกครั้งที่ได้รับบริการ ต้องมีความสม่ำเสมอและบริการทุกครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม เพื่อตอบสนองได้ตรงตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการตามกำหนดสัญญาทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงได้

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการ

สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการตอบสนองได้อย่างทันที

4. ด้านให้ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่สร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความห่วงใยเอาใจใส่ความต้องการ รู้จักผู้รับบริการ การพยายามทำความเข้าใจ ใส่ใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการแต่ละคน

นอกจากนี้ พาราซูรามานและคณะ(Parasuraman et al., 1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพการบริการ (Dimension of Service quality) 10 มิติ ดังนี้

1. สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่เห็นที่เป็นลักษณะทางกายภาพในการให้บริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การแต่งตัวของบุคลากร อุปกรณ์ที่ใช้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือได้ของบริการ(Reliability) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง ตามกำหนดที่ให้สัญญาไว้ได้

3. ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่พร้อมให้บริการในทันที

4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ

5. อหยาศัยไมตรี(Courtesy) หมายถึง กิริยาที่สุภาพ ให้เกียรติ คำนึงถึงความรู้สึกถึงผู้อื่น การมีความเป็นมิตร

6. ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่าจากการมีความน่าเชื่อถือ สัมพันธ์กับการคำนึงถึงผู้รับบริการ ต้องอาศัยชื่อเสียงขององค์กร และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้วย

7. การให้ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) หมายถึง การปราศจากความเสี่ยง อันตรายหรือความเคลือบแคลงสงสัยในบริการ การเก็บรักษาความลับของผู้รับบริการได้

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกสบายที่ได้รับในบริการ มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ใช้เวลาน้อยไม่รอนาน

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ผู้รับบริการต้องการด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ไม่สับสน รวมถึง การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the customer) หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการ ความสนใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

การตัดสินใจระดับของคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ว่าอย่างไร และผู้รับบริการรับรู้การบริการที่ได้รับนั้นอย่างไร จึงอาจให้ความหมายของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการว่า เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการตามการบริการที่ได้รับจริง ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของการบริการ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก ตามความต้องการส่วนตัวที่แตกต่างไปในแต่ละบุคคล ประสบการณ์ที่ได้รับ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ต่อมา พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) ได้พัฒนาเกณฑ์ที่ใช้วัดคุณภาพบริการ ลดลงเหลือเพียง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reality) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

นอกจากนี้การศึกษาของ พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) ยังแสดงความเห็นเกี่ยวกับช่องว่าง ที่เกิดขึ้นจากองค์การ ที่สามารถทำให้มีอุปสรรคในกระบวนการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยพบว่า มีสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดการบริการมีคุณภาพสูงก็คือ การจัดการบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ และการวัดบริการให้มีคุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่างๆที่สัมพันธ์กันซึ่งมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่างๆ ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริการดังนี้

ช่องว่างที่ 1 สาเหตุเกิดจากการที่ผู้บริหาร ขาดความเข้าใจ ไม่ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ สาเหตุจากการไม่นำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการกับผู้บริหาร การมีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่มากเกินไปจึงเกิดช่องว่าง ความที่ไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 2 สาเหตุเกิดจากผู้บริหาร ไม่กำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานงาน มีความผูกพันกับคุณภาพการให้บริการน้อยเกินไป และขาดการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะทำให้

บรรลุลความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงเกิดช่องว่าง ที่ไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้บริหาร กับมาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ตามคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 สาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ยินดีที่จะปฏิบัติงานบริการให้มีมาตรฐาน จากการที่บทบาทในงานของผู้ให้บริการ ขัดแย้งและไม่ชัดเจน ระบบการบังคับบัญชา ผู้ให้บริการไม่มีอิสระในการทำงาน ขาดการทำงานเป็นทีม การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ขาดการฝึกอบรมและการออกแบบงานที่เหมาะสม จึงเกิดช่องว่าง ที่ไม่ตรงกัน

ช่องว่างที่ 4 สาเหตุเกิดจากขาดการติดต่อสื่อสารในองค์การ จากความไม่ตรงกันระหว่างบริการที่แท้จริงกับการสื่อสารที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ เช่น แผนกเดียวกัน หรือต่างแผนก และ เกิดจากองค์การกำหนดนโยบายที่แตกต่างกันในแต่ละแผนกจึงเกิดช่องว่าง ที่ไม่ตรงกันระหว่างบริการที่ให้แท้จริงกับการประชาสัมพันธ์ถึงผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 5 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่สูงหรือต่ำขึ้นกับ ผู้รับบริการรับรู้จากการบริการที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับความแตกต่างกับการบริการที่คาดหวังไว้ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการแตกต่างจากผู้ให้บริการ ช่องว่างที่ 5 นี้จะไม่เกิดขึ้น ถ้า ช่องว่างที่ 1-4 ไม่มีหรือถูกปิดลง

จากแนวคิดนี้ สรุปได้ว่า พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) มองกระบวนการสร้างคุณภาพครอบคลุมทั้งระบบ การเกิดช่องว่างจะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการลดลงหรือต่ำลง สิ่งที่น่ามาปิดช่องว่างนี้คือ ผู้บริหารต้องรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ สื่อสารให้พนักงานและผู้รับบริการรับรู้อย่างถูกต้อง และการตัดสินใจของผู้รับบริการที่เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง

แชงค์ และเคนเนดี้ (Shanks & Kenedy, 1970) ได้กล่าวว่า บุคคลในภาวะที่เจ็บป่วยจะมีความต้องการเพิ่มขึ้นนอกเหนือจาก ความต้องการขั้นพื้นฐาน คือความต้องการที่เกิดขึ้นเนื่องจากความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองโดยกระบวนการพยาบาล และได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลไว้ดังนี้

1. ต้องการได้รับการพยาบาลเพื่อให้มีสุขภาพดีที่สุด
2. บุคลากรพยาบาลต้องมีความรู้ ประสบการณ์ บุคลิกลักษณะที่ดี
3. บุคลากรพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสังเกตความรู้สึก และ การแสดงออกของผู้มารับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการได้ผู้ป่วยและครอบครัว ควรได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรค เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และครอบครัวมีความเข้าใจที่

ช่วยเหลือผู้ป่วย ด้านการแพทย์จะต้องทำทั้งระบบ อาศัยความเชื่อที่ว่า คุณภาพบริการทาง การแพทย์ขึ้นอยู่กับลักษณะสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.การบริการมีคุณภาพตามความต้องการของประชาชน สามารถให้บริการได้ สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สถานบริการรองรับปริมาณความ ต้องการของผู้รับบริการได้ รวมทั้งบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความพึงพอใจ

2.การจัดบริการของหน่วยงาน มีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

2.1 ด้านการผลิตบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านบริการ โดยมีการวางแผนให้สอดคล้องกับปัญหาและความ

ต้องการของผู้รับบริการ

2.3 ด้านบริหาร ผู้บริหารต้องมีกำหนดมาตรฐานเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับ นโยบาย การวางแผน การจัดอัตรากำลัง การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับงาน และการ ประเมินผล รวมทั้งการบริหารพัสดุและงบประมาณ

2.3 ด้านผู้ปฏิบัติงาน

2.4 ด้านคุณภาพ เพื่อคุ้มครองผู้รับบริการ และควบคุมผู้ปฏิบัติงาน

ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ พาราสุรามานและคณะ(Parasuraman et al., 1994) ใช้เป็นกรอบการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากเป็น แนวคิดที่ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการในทุกด้านและพวกเขาได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการ บริการและมีผลงานที่ต่อเนื่อง แนวคิดของพวกเขาได้ถูกนำมากล่าวอ้างถึงในงานวิจัยหลายฉบับ และกรอบทฤษฎีคุณภาพบริการใช้ได้กับธุรกิจบริการ มาตราวัดคุณภาพในการให้บริการเมื่อวัด ความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .92 ซึ่งนับว่าสูง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาใน ธุรกิจ โรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพเป็นหลัก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

คูเปอร์ (Cooper, 1997) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ของผู้นำ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กันใน ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพบว่า ผู้นำที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีประสิทธิภาพใน

การทำงานที่สูงตามไปด้วย และพบว่าองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงาน คือ ความสามารถบริหารจัดการความเครียด ความกดดัน และความต้องการภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

โซสิคและเมเจอร์เรียน (Sosik & Megerian, 1999, อ้างถึงใน จัตราฤดี สุกปลั่ง, 2543) ศึกษาเขาวนอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้นำ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการทางด้านเทคโนโลยีข่าวสาร จำนวน 63 คน ทำการศึกษาโดยต้องการทราบถึงความสอดคล้องในการประเมินตนเองว่าเป็นตัวแปรกำกับกับความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระหว่างพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงาน หรือไม่ เรื่องเขาวนอารมณ์และประเมินพฤติกรรมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใช้แบบสอบถาม ความสอดคล้องในการประเมินตนเองวัดจากความแตกต่างระหว่างคะแนน พฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ประเมินตนเองและคะแนนที่ลูกน้องประเมิน ส่วนผลการปฏิบัติงานนั้น ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า สำหรับผู้ประเมินตนเองได้สอดคล้องกับที่ลูกน้องประเมิน ก) องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์บางด้าน คือ การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต (Purpose of life) การรับรู้ความสามารถของตน (Personal efficacy) และความมั่นใจตนเองต่อหน้าสาธารณชน (Social self-confidence) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งที่ประเมินตนเองและที่ลูกน้องประเมิน ข) องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Even temperedness) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับคะแนนพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการประเมินด้วยตนเอง ค) คะแนนพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ลูกน้องประเมินมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้ประเมินต่ำกว่าที่ลูกน้องประเมิน ก) เขาวนอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ยกเว้น องค์ประกอบ ด้านความมั่นใจในตนเองต่อหน้าสาธารณชน และด้านการมีจุดมุ่งหมายในชีวิต ข) องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ด้านความมั่นใจในตนเองต่อหน้าสาธารณชนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งที่ประเมินตนเองและที่ลูกน้องประเมิน ค) องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ด้านการมีจุดมุ่งหมายในชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ประเมินเองเท่านั้น ง) คะแนนพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ลูกน้องประเมินมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้ประเมินตนเองสูงกว่าลูกน้องประเมิน ก) เขาวนอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ข) คะแนนพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ลูกน้องประเมินไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดย

ผู้บังคับบัญชา โซสิคและเมเจอร์เรียน (Sosik & Megerian) สรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์และพฤติกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้นขึ้นกับ การมองตนเองของผู้จัดการ ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดที่ว่า การตระหนักรู้ตนเองนั้นเป็นพื้นฐานองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ด้านอื่นๆ การตระหนักรู้ในตนเองจะทำให้บุคคลควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ดีขึ้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความตระหนักรู้ในตนเองจะมีความมั่นใจในตนเอง รับรู้ความสามารถแห่งตน สามารถชี้แนะให้ลูกน้องได้ และจะได้รับความชื่นชมจากลูกน้องและจากผู้บังคับบัญชา

เมนฮาร์ท (Menhart, 1988 อ้างถึงใน ลักษณะ แพทยานันท์, 2542) ศึกษาเรื่องเชาว์อารมณ์กับความสำเร็จในงาน โดยศึกษาองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ ใน 4 ด้าน คือ การเอาใจใส่อารมณ์ของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง การระงับอารมณ์หรือการควบคุมอารมณ์และการจัดการกับสิ่งที่ฝังใจหรือสิ่งที่ประทับใจ กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน ที่เข้ามาสมัครงาน โดยใช้การสัมภาษณ์และบันทึกวิดีโอเทปเพื่อศึกษาถึงการควบคุมอารมณ์และปฏิกิริยาต่างๆรวมด้วย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ ทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานและการทำงานที่มีประสิทธิผล ปฏิกิริยาทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับผลของการสัมภาษณ์ รวมทั้งพบว่า ความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดใน การปฏิบัติงาน และความรู้สึกในแง่บวกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน

ไบรอล (Byron , 1999) ศึกษา ผลของการพัฒนาเชาว์อารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ ศึกษาโดยใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะกับพนักงาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนำทักษะและพัฒนาทักษะดังกล่าวไปใช้มากขึ้นเป็น 85เปอร์เซ็นต์ จากเดิมที่ใช้ทักษะในงานเพียง 10-15 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ยังพบว่า สามารถควบคุมอารมณ์โดยลดอารมณ์ในเชิงลบได้ เช่น ความเครียดในการทำงาน

เกรฟ (Graves, 1999 อ้างถึงใน วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์, 2548, น. 43) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า เชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถทำนายพฤติกรรมที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการทำงานได้นอกจากนี้ยังสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาต่างๆตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

ชิน และ ฮู (Chin & Hsu, 2005) ศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในส่วนบริการลูกค้าในธุรกิจโทรคมนาคม จำนวน 479 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับความพึงพอใจในงาน คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับความพึงพอใจในงาน และยังพบว่า การรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และความพึงพอใจในงาน

ลี และ ชานเดอร์ (Lee & Chandler, 2005) ศึกษาผลของสภาวะทางจิตใจ เชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างาน ผลการศึกษาพบว่าสภาวะทางจิตใจ เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน และ พบว่า เชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาสามารถทำนายแรงจูงใจในการทำงานได้

เจนกินส์ และ เอลเลน (Jenkins & Ellen, 2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ บรรยากาศในการเรียน และการเสริมสร้างพลังอำนาจในการเรียนเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี จำนวน 315 คน โดยใช้แบบสอบถามเชาวน์อารมณ์ของเมเยอร์ ซาโลเวย์ และครูโซ (Mayer, Salovey & Cruso, 2002) ผลการศึกษาพบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการเรียนเชิงจิตวิทยา $r=.62$ กล่าวคือ นักศึกษาที่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมจะสามารถแก้ปัญหาโดยใช้ เหตุผล ทำให้รับรู้ถึงการรู้สึกถึงในอำนาจว่าตนเองสามารถเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี และพบว่าบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการเรียนเชิงจิตวิทยา ($r=.63$)

ริทชี ลาซิงเกอร์และ วอง (Ritchie, Laschinger & Wong, 2007) ศึกษาเชาวน์อารมณ์ พฤติกรรมการแสดงออก การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้า และความผูกพันต่อองค์การ ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลในรัฐ ออนตาริโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 206 คน โดยใช้แบบสอบถามเชาวน์อารมณ์ของ Hay group (2006) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานใช้แนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1979) ความผูกพันต่อองค์การใช้แนวคิดของ อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ผลการศึกษาพบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้า ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา $r=.54$ และพบว่า การรับรู้เชาวน์อารมณ์ของ

หัวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา $r=.61$ นอกจากนี้ยังพบว่าเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าที่แสดงออกที่แสดงออกทางพฤติกรรมส่งผลโดยตรงกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย

นีม เซฟ และ คาอิล (Naeem, Saif & Khalil, 2008) ศึกษา เชาวน์อารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานธนาคาร 2 แห่ง จากธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารต่างชาติ ในประเทศปากีสถาน โดยศึกษาความแตกต่างของเชาวน์อารมณ์ในพนักงานธนาคารทั้ง 2 แห่ง และศึกษาผลของเชาวน์อารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ แบบสอบถามเชาวน์อารมณ์ใช้ของ Hay group (2002)แบบสอบถามคุณภาพบริการ ใช้แบบสอบถาม SERVQUAL Model ของ Zeithamal (1985)ผลการศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์ในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ และยังพบว่า พนักงานธนาคารทั้ง 2 แห่ง ที่มีความสามารถและทักษะในการให้บริการ สามารถบริหารเชาวน์อารมณ์ที่ดีแล้ว จะส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีตามไปด้วย

เอเกอร์เจอร์ และ สเวนริสสัน (Akerjordet & Sverrisson, 2008)ศึกษา เชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และผลการปฏิบัติงาน ของพยาบาลในระดับบริหาร โดยศึกษาจากงานวิจัยหลายชิ้นย้อนหลัง ตั้งแต่ มกราคม ปี 1997 จนถึง ธันวาคม ปี 2007 ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลระดับบริหารที่มีเชาวน์อารมณ์ระดับสูง ทำให้ผลการปฏิบัติงานในระดับของตัวบุคคล และในระดับองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังพบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้พยาบาลพบว่า พยาบาลที่มีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง รวมถึงการมีทักษะความสามารถในการบริหารจัดการในงาน บรรยากาศในองค์กรที่ดี สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ถึงการมีพลังอำนาจในงานภายในตนได้

ลูคัส ลาซิงเกอร์ และ วอง (Lucas, Laachinger & Wong, 2008) ศึกษา เชาวน์อารมณ์ รูปแบบของภาวะผู้นำ และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของหัวหน้า และผลกระทบของการบริหารแบบลำดับขั้น ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็น พยาบาลระดับบริหาร จำนวน 203 คน ในโรงพยาบาลที่มีการปรับโครงสร้างองค์กรในปี 1990 จำนวน 2 แห่ง ในรัฐ ออนตาริโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า การบริหารแบบลำดับขั้นเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชากับการรู้สึกถึงการรู้สึกถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และพบว่า การบริหารโดยใช้เชาวน์อารมณ์จะไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกถึงการรู้สึกถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของตนได้ ถ้ามีการบริหารแบบลำดับขั้นที่กว้างมากเกินไป

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ศึกษา ผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 18 แห่ง 252 คน ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการคือ ภูมิภาวะทางอารมณ์ และ ความฉลาดมาก องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) ศึกษา ผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2 ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง และทำนายคุณภาพบริการจากความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็น ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ จำนวน 222 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน องค์ประกอบของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจและประสบการณ์ในการทำงาน สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 4.7

สรวิศ ผลภาสี (2545) ศึกษาสหสัมพันธ์ของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน บุคลิกภาพ เชาวน์อารมณ์ และประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขาย ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ศึกษา องค์ประกอบของความพร้อมในการที่เป็นหัวหน้างาน องค์ประกอบของบุคลิกภาพ และ องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพงาน กลุ่มตัวอย่างเป็น หัวหน้าแผนกขาย ทั้งหมด 11 สาขา จำนวน 155 คน ผลการศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขาย เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพ และความพร้อมในการเป็นหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

จุฑารัตน์ กมลศรีจักร (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์ กับ พฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ชั้นปีที่ 1 ถึง 4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์ และระดับ พฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาล อยู่ในระดับสูง นักศึกษาพยาบาลในชั้นปีที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาลที่แตกต่างกัน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาล แหล่งทุนที่ได้รับขณะ

ศึกษา และภูมิคำเนาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน และยังพบว่า เชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาล จากสมการทำนาย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและระดับชั้นปีที่ศึกษาสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาลได้ร้อยละ 11.9

สุมาลัย ประจวบอารีย์ (2546) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน กับประสิทธิผลของงานของพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ ศึกษา ระดับความฉลาดทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน กับประสิทธิผลของงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน กับประสิทธิผลของงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 249 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัดอยู่ในระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน กับประสิทธิผลของงานอยู่ในระดับดี ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลของงาน สภาพแวดล้อมในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลของงาน

ทัศนวรรณ บุญอนันต์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมเผชิญความเครียด และคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ศึกษาในพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พฤติกรรมเผชิญความเครียดด้านการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน แต่พบว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน นอกจากนี้พบว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายคุณภาพในการให้บริการโดยรวมได้ร้อยละ 3.1

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

กู๊ดเดล และ คณะ (Goodale et al., 1977) ศึกษาวิเคราะห์การเสริมสร้างอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาและคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา การให้ข้อมูลป้อนกลับด้านบริการ การให้รางวัลในการให้บริการที่มีคุณภาพและการรับรู้วัฒนธรรมคุณภาพของการบริการ กับ

คุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผล การวิจัยพบว่า การเสริมสร้างอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์กันทางบวกกับคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

มิเชล (Michales, 1994) ได้ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับ การทำงานเป็นทีม ในกลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลที่เป็นพยาบาลปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน (Home Health Nursing) รัฐ เวสต์ฮิลล์ ใช้แนวคิดโดยการเสริมสร้างอำนาจให้กับทีม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถคิดและตัดสินใจในงานได้ด้วยตนเอง และ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมแบบบริหารจัดการตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในทีมมีความกระตือรือร้น มีการติดต่อสื่อสารอย่างกว้างขวาง ชัดเจน เกิดความไว้วางใจกัน มีความพึงพอใจในงาน การลาออกน้อยลง ค่าใช้จ่ายขององค์กรลดต่ำลง และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

เฮนซีลแมน (Heinzeman, 1994) ศึกษา การสร้างเสริมพลังอำนาจในงานกับการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล ห้องผ่าตัด มีแนวทางการดำเนินการ 3 ประการ ดังนี้ 1. สร้างเสริมพลังอำนาจในงานกับการทำงานเป็นทีมโดยมีหัวหน้าเป็นผู้เสริมสร้างอำนาจในทีม 2. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้วยการสนับสนุนแหล่งทรัพยากร ข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาและให้ความรู้ และ 3. หัวหน้าเป็นผู้สอนงาน และเป็นพี่เลี้ยงแก่ทีมที่ได้รับการสร้างเสริมพลังอำนาจ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีความพึงพอใจในงาน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Stock Ownership) และมีความพร้อมในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพในงานขององค์กรต่อไป

ฟูลฟอร์ด และ เอนซ์ (Fulford & Enz, 1995) ศึกษาผลการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาต่อความพึงพอใจในงาน ความจงรักภักดี ความรวดเร็วในการบริการ และ การให้ความสำคัญกับงาน โดยศึกษาในบริบทในงาน ผลการวิจัยพบว่า การสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านความหมาย ทำให้ความจงรักภักดี และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กัน

ลาซซิงเกอร์ และ ฮาเวน (Laschinger & Havens, 1996) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การสร้างเสริมพลังอำนาจในงาน กับ ผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยทางตะวันตกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามสถานะที่ส่งเสริมการทำงาน การสร้างเสริมอำนาจในงาน แบบวัดกิจกรรมการทำงาน แบบวัดสัมพันธภาพในองค์กร และแบบวัดการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับที่สูงกับผลการปฏิบัติงาน

สไปรเซอร์ (Spreitzer, 1996) ศึกษาลักษณะโครงสร้างทางสังคม กับการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางในบริษัทเอกชน 50 แห่ง จำนวน 393 คน ผลการวิจัยพบว่า การสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากนโยบายและสังคม และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ส่วนการเข้าถึงทรัพยากรไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา นอกจากนี้พบว่า ผู้บริหารที่เข้มงวดและควบคุมสูง มีความสัมพันธ์กับการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาในทางลบ

สไปรเซอร์ คิซิลโลว์ และ เนชั่น (Spreitzer, Kizilos & Nason, 1997, pp. 679-705) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ การสร้างเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน ความมีประสิทธิภาพในงาน ความพึงพอใจในงาน และความตึงเครียดในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลาง จากองค์การอุตสาหกรรม ทั้งหมด 521 คน ผลการวิจัยพบว่า การสร้างเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนด้านความหมาย ด้านเจตนาธรรมภายในตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพ และความตึงเครียดในงาน ส่วนการสร้างเสริมสร้างอำนาจในงานภายในตนด้านสมรรถนะ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในงาน และพบว่าการสร้างเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพในงาน

คอร์ซัน และ เอนซ์ (Corsun & Enz, 1999) ศึกษาบริบทในงานด้านผลของสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือสนับสนุน กับการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาในผู้ที่ให้บริการ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ให้บริการจากบริษัทเอกชน จำนวน 292 คน ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือสนับสนุนมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับ กับการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาในผู้ที่ให้บริการ ด้านความหมาย ด้านสมรรถนะ และด้านผลกระทบ

ลาซซิงเกอร์ (Laschinger, 2001, pp. 42-53) ศึกษา ผลของการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ต่อ ความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล จำนวน 404 คน ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีผลกระทบในทางลบต่อความเครียดในงาน แต่มีผลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

คาเรีย และ อาซารี (Caria & Asari, 2006) ศึกษาผลกระทบด้านการบริหารคุณภาพ โดยมีองค์ประกอบด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายใต้แนวคิดของ พาเวลล์ (Pawell, 1995) ที่มีต่อทัศนคติในงาน คือ ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความผูกพันต่อองค์กร ตามการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน ของภาครัฐ

และเอกชน ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ในการบริหารคุณภาพมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความผูกพันต่อองค์กร โดยที่การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายใต้แนวคิดของ พาเวลล์ (Pawell, 1995) นั้นเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน ให้อิสระในการตัดสินใจ เปรียบเทียบได้กับแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านเจตนาธรรมณ์ในการทำงานของสไปรเซอร์

นารีรัตน์ รูปงาม (2542) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพการบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพของการบริการ กับคุณภาพของการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานใน หอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการโรงพยาบาล จำนวน 360 คน ใช้แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานการได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพการบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพของการบริการ กับคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับสูง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพการบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ และ วัฒนธรรมคุณภาพของการบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบและ การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพการบริการ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 46.9

พนิดา รัตนไพโรจน์ (2542) ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมการสร้างเสริมพลังอำนาจในงาน ต่อการรับรู้ผลที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเจตคติต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม กลุ่มตัวอย่างเป็น พยาบาล จำนวน 28 คน เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ผลที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเจตคติต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ผลที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเจตคติต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกทีม กลุ่มที่ได้รับโปรแกรมการสร้างเสริมสร้างอำนาจ ภายหลังการทดลอง สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง และมีการรับรู้ผลที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและเจตคติต่อการปฏิบัติงาน สูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติ

ทัศนีย์ ทองรักศรี (2544) ศึกษา คุณลักษณะงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 314 คน โดยใช้แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างของ คานเตอร์ (Kanter) ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะงานและการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถใน

การปฏิบัติงาน และ ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานได้คือ ตัวแปร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ ตัวแปรคุณลักษณะงานด้าน ความสำคัญของงาน และความมีเอกลักษณ์ของงาน ได้ร้อยละ 24.5

ภัทรวรรณ ปิ่นแก้ว (2548) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยา ความรู้สึกรู้สีกมีคุณค่าในตนเอง และผลการปฏิบัติงาน โดยมีบุคลิกภาพแบบเชื่อใน ปัจจัยควบคุมภายใน เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 258 คน ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ความรู้สึกรู้สีกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สีกมีคุณค่าในตนเอง แต่บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน ไม่ใช่ตัวแปรที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน

ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร (2548) ศึกษา ผลกระทบของคุณลักษณะงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมที่มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน กลุ่มตัวอย่างเป็น พยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 292 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน และพบว่า คุณลักษณะงานโดยรวม การสนับสนุนเชิงสังคมการเมือง และการเข้าถึงทรัพยากร เป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนได้มากที่สุด คือสามารถทำนายได้ร้อยละ 56.6

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ชไนเดอร์ และโบเวน (Schneider & Bowen, 1985) ศึกษา การรับรู้ของพนักงานและผู้รับบริการต่อบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่เป็นพนักงานของธนาคาร 142 คน และกลุ่มที่เป็นผู้รับบริการ 968 ทั้งหมด 28 สาขา พบว่า การได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์การเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและการรับรู้เกี่ยวกับบริการและทัศนคติของผู้รับบริการ และการรับรู้การบริการมีความสัมพันธ์ กับทัศนคติของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ

ชไนเดอร์,วีลเลอร์และคอกซ์ (Schneider, Wheeler & Cox, 1992) ทำการศึกษาเรื่อง จิตใจใฝ่บริการ (Passion for service) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการทางการเงินจาก 3 บริษัท จำนวน 350 คน โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างต้องตอบแบบสอบถาม คุณภาพการบริการปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม SERVQUAL ของพาราซูรามาน และคณะ โดยต้องอธิบายบรรยายลักษณะขององค์การของตน และบทบาทของการให้บริการในความคิดของตน ให้มากที่สุด จากนั้นนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์เนื้อหา (themes) ซึ่งมีจิตใจใฝ่บริการ เป็นหนึ่งใน 33 หัวข้อนั้น และนำไปหาความสัมพันธ์กับ 32 หัวข้อที่เหลือ พบว่าพนักงานได้ บรรยายองค์การว่ามีจิตใจใฝ่บริการ เมื่อองค์การทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า เมื่อองค์การมีวิธีการส่งมอบบริการที่เป็นมาตรฐาน และเมื่อองค์การเป็นส่วนหนึ่งของ องค์การใหญ่ที่เน้นการให้บริการต่อบุคคลภายนอก และยังพบว่า จิตใจใฝ่บริการมีความสัมพันธ์ อย่างมากกับวิธีการจ้างงานที่เหมาะสม การแจ้งผลการปฏิบัติงานตอบกลับ การให้ค่าตอบแทนที่ ดีเท่าเทียมกัน การที่องค์กรมีการฝึกอบรมที่ดีและเมื่อในองค์การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มดี นอกจากนั้นเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างหมวดกับคะแนนแต่ละด้านของ SERVQUAL พบว่า วิธีการจ้างงานที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ การทราบ ความต้องการและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และสภาพสำนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการบริการด้านรูปธรรมของการบริการ ส่วนคะแนนรวมของ SERVQUAL นั้น มี ความสัมพันธ์กับการทราบความต้องการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และวิธีการ จ้างงานที่เหมาะสม

โจนส์ (Jones, 1993) ศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความทุ่มเทในการบริการ ของผู้ที่ให้บริการ คุณภาพบริการ และการให้คุณค่าต่อการบริการทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้รับบริการ จำนวน 427 คน ผลพบว่า ความทุ่มเทในการบริการมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพ บริการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการ และการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการ

คริสโต และ เจอร์ฮาร์ด (Chisto & Gerhard, 1994) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง การ ควบคุมดูแลจากหัวหน้า ความเครียด ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพการให้บริการ ศึกษา พนักงานขายบริษัทประกันภัย จำนวน 380 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน การควบคุมดูแลจากหัวหน้า ความเครียด มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการให้บริการ

รอดชาวด์ มิติดิตัน และ เบอริ (Rothschild, Middleton & Berry, 1997) ได้ศึกษาปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพการบริการทางการแพทย์ พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายคุณภาพการบริการทางการแพทย์ โดยพิจารณาจากโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ทางการแพทย์ พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างที่แสดงถึงคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ การลดลงของพยาบาลและการสูญเสียพยาบาลระดับบริหารโดยไม่ได้มีการเตรียมผู้บริหารทางการแพทย์ทดแทน ปัจจัยกระบวนการที่แสดงถึงคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพยาบาลขั้นพื้นฐาน และความสามารถในการที่จะให้การพยาบาลด้วยมาตรฐานวิชาชีพและปัจจัยด้านผลลัพธ์ที่แสดงถึงคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ข้อร้องเรียน คำฟ้องร้องข้อตำหนิ ต่างๆของผู้ป่วยและญาติ อันตรายที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย เช่น การหกล้ม ความผิดพลาดจากการให้ยาและภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้นมารักษาตัวในโรงพยาบาล

The American Society of Quality (The American Society of Quality, 2000 อ้างถึงใน ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2548) ได้ศึกษาวิจัย ถึงสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจต้องสูญเสียลูกค้าไปเมื่อเทียบเป็นสัดส่วน พบว่า 2 ใน 3 ส่วนของลูกค้าที่เลิกซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทนั้น มีเหตุผลจากความไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ รวมถึงพนักงานขาดการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า นั่นคือ ล้มเหลวในการบริการนั่นเอง และพบว่า ร้อยละ 68 ของลูกค้าหันไปใช้สินค้าและบริการของคู่แข่ง เพราะผู้ให้บริการขาดการเอาใจใส่ลูกค้า ร้อยละ 14 ไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ ร้อยละ 9 ถูกคู่แข่งแย่งชิงลูกค้าไป ร้อยละ 5 ได้รับความเสียหายจากคนใกล้ชิด ชักชวนหรือบังคับให้ใช้ และร้อยละ 1 ผู้รับบริการเสียชีวิต นอกจากนี้พบว่า เหตุผลที่ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการหนึ่งๆ เกิดจากความประทับใจในบริการที่ได้รับ และความกระตือรือร้นของพนักงาน พบว่าเป็นร้อยละ 50 ในขณะที่มาจากเหตุผลจากความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีหรือเทคนิค ร้อยละ 7 ในทางตรงกันข้าม การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการหรือการตัดสินใจเลิกใช้นั้นสามเหตุผลส่วนใหญ่มาจากความพึงพอใจในสินค้าและบริการมากกว่าเหตุผลทางด้านคู่แข่ง ราคา และคุณภาพ

คุก และ ทอมสัน (Cook & Thompson, 2000) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ SERVQUAL (Service Quality) ที่ใช้ในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการตรวจสอบความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ SERVQUAL ที่เคยได้รับการทดสอบมาแล้ว ในปี 1995 ปี 1997 และปี 1999 แบบสอบถามเป็นไปในลักษณะ Three – Column format นำผลที่ได้ 3 ปี รวมกัน ผลพบว่า ค่าความเที่ยงอยู่ในระดับสูงสุดคือ .899 และต่ำสุดคือ .749

คาสซิม และ โบเจ (Kassim & Bojei, 2002) ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพบริการในธุรกิจ อุตสาหกรรมที่ใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือทางธุรกิจ ในประเทศมาเลเซีย การศึกษานี้ศึกษาเพื่อ ศึกษาถึงช่องว่างของความคาดหวังและการรับรู้ของการบริการ การศึกษานี้ใช้เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และเก็บข้อมูลลูกค้า 100 คน จากทั่วประเทศ พบว่า บริษัทและพนักงานได้รับรู้ถึงปัญหาต่างๆที่ลูกค้าต้องเจอ และบริษัทได้พยายามกำหนด ยุทธศาสตร์ในการวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต

กิลเบิร์ตและวอง (Gilbert & Wong, 2002) ศึกษาวิจัยความคาดหวังของผู้โดยสาร ที่มาใช้บริการของสายการบินนานาชาติแห่งหนึ่ง การศึกษานี้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ในความคาดหวังของคุณภาพการบริการของสายการบินในหลายๆด้าน กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้โดยสารที่กำลังจะเดินทางออกจากสนามบินในฮ่องกง พบว่า มีความแตกต่างด้านความคาดหวัง ของผู้ที่เลือกใช้บริการจากสายการบินนั้นๆเองกับผู้ที่ไม่ได้เลือกเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และจากการจัดอันดับต่างๆ ด้านความไว้วางใจ ซึ่งรวมไปถึงความปลอดภัย เป็นด้านที่สำคัญที่สุด เพราะผู้โดยสารยังนึกถึงเหตุการณ์ที่ World Trade Center เมื่อ ปี 2001

ซูสไคนด์, แคมมาร์และโบรชกรวิง (Susskind, Kacmar & Borchgrevink, 2003) ศึกษาทัศนคติของผู้ให้บริการกับการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานที่ให้บริการจากองค์การบริการ 26 แห่ง จำนวน 390 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ ถึงมาตรฐานการให้บริการขององค์การ (Standards for Service Delivery) คือการที่องค์การให้ ข้อมูลกับพนักงานเกี่ยวกับวิธีการบริการ การส่งมอบบริการ และการประเมินการบริการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะมีความสัมพันธ์กับความต้องการของ พนักงานสูงกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ ความต้องการให้บริการของพนักงาน จะมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ คือ ยิ่งพนักงาน ให้ความสำคัญกับการบริการต่อผู้รับบริการเท่าไร ก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในการ บริการของพนักงานมากขึ้นไปด้วย

แมรี และ อลิสัน (Marie & Alison, 2006) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศ องค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความสามารถในการบริการที่มีคุณภาพของพนักงาน ศึกษา ผลของบรรยากาศการบริการของพนักงานโดยทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานและเป็นหัวหน้า ทีมที่ให้บริการขององค์การที่ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 167 คน ใน ประเทศออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การในศูนย์บริการข้อมูลลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการบริการที่มีคุณภาพของพนักงาน และ ความผูกพัน

ต่อองค์การของพนักงาน และจากสมการพยากรณ์ พบว่า 3 องค์ประกอบคือ การปฏิบัติของหัวหน้า การตอบสนองจากลูกค้า การบริหารงานบุคคล ทำให้เกิด บรรยากาศที่ดีในการบริการของพนักงาน

รูเบน และนิโคลัส (Ruben & Nicolas, 2007) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อใจ ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์การธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างเป็น ลูกค้าของบริษัทโฆษณา 234 คน ประเทศ ฝรั่งเศส ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้ข้อมูลกับลูกค้า และทำให้ความเชื่อใจในองค์การ และเกิดความผูกพันต่อองค์การกลับมาใช้บริการอีก

นฤมล อาซาไกรสร (2545) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การและคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ จากธนาคารทั้งหมด 50 สาขา จำนวน 284 คน พบว่า เจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์มีการรับรู้บรรยากาศขององค์การในระดับปานกลาง มีคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพในงานบริการ ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ ด้านลักษณะของงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และจากการวิเคราะห์ถดถอยของพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพในงานบริการ ได้แก่ สัมพันธภาพในหน่วยงานและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาซึ่งตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพในงานบริการได้ร้อยละ 10.7

5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐานและสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เชาว์นอารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐาน โดยมีเหตุผลดังต่อไปนี้

เชาว์นอารมณ์กับคุณภาพการบริการ

งานวิจัยที่ศึกษาเชาว์นอารมณ์กับคุณภาพการบริการ ยังมีน้อยมาก แต่มีงานวิจัยที่ใกล้เคียง คือ การศึกษาเชาว์นอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าเชาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน คือ เชาว์นอารมณ์มีความสำคัญกับการทำงาน บุคลากรในองค์การจะมีคุณภาพนั้น ไม่เพียงแต่จะมีความเก่ง มีทักษะในการทำงานเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถในการ

ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงใน ลักษณะ แพทยานันท์, 2542) ที่กล่าวถึง การทำงานให้เกิดประสิทธิผล ต้องอาศัยทั้งความฉลาดด้านสติปัญญาควบคู่กับเชาวน์อารมณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงาน นอกจากนี้ การศึกษาของสโลเวย์และคณะ (Salovey & Meyer, 1990) พบว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานที่มีประสิทธิผลนั้นเป็นผลมาจากเชาวน์อารมณ์ ในวิชาชีพพยาบาล เชาวน์อารมณ์มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาล พบว่า พยาบาลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อองค์กร สามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ (วิลาสลักษณ์ ชั่ววลี, 2542) ซึ่งการทำงานมีประสิทธิภาพของพยาบาล คือการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ คุณภาพการบริการนั่นเอง

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ และคุณภาพการบริการ มีผู้ที่ศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้ คูเปอร์ (Cooper, 1997) พบว่า เชาวน์อารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพบว่า ผู้นำที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงตามไปด้วย และพบว่าองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงาน คือ ความสามารถบริหารจัดการความเครียด ความกดดัน และความต้องการภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี เม็นฮาร์ท (Menhart, 1988 อ้างถึงใน ลักษณะ แพทยานันท์, 2542) พบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานและการทำงานที่มีประสิทธิผล ไบรอน (Byron, 1999) ศึกษา ผลของการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนำทักษะและพัฒนาทักษะดังกล่าวไปใช้มากขึ้นเป็น 85เปอร์เซ็นต์ จากเดิมที่ใช้ทักษะในงานเพียง 10-15 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ยังพบว่า สามารถควบคุมอารมณ์โดยลดอารมณ์ในเชิงลบได้ เช่น ความเครียดในการทำงาน นีเม เซฟ และ คาฮิล (Naeem, Saif & Khalil, 2008) พบว่า เชาวน์อารมณ์ในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ และยังพบว่า บุคคลที่มีความสามารถและทักษะในการให้บริการ สามารถบริหารเชาวน์อารมณ์ที่ดีแล้ว จะส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีตามไปด้วย

นอกจากนี้งานวิจัยในประเทศที่ศึกษาเชาวน์อารมณ์กับคุณภาพการบริการ ดังนี้ ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543) พบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) พบว่า องค์ประกอบของความ

ฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 4.7 สุมาลัย ประจวบอารีย์ (2546) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลของงาน ทศน์วรรณ บุญอนันต์ (2550) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน นอกจากนี้พบว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายคุณภาพในการให้บริการโดยรวมได้ร้อยละ 3.1

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เซวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 1.1 เซวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 1.2 เซวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 1.3 เซวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 1.4 เซวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกลีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 1.5 เซวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยากับคุณภาพการบริการ

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคคลเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยที่การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานนั้นเป็นการเพิ่มแรงจูงใจภายในงาน จะทำให้บุคคลมองว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่า รับรู้ความสามารถของตน (Thomas & Velthouse, 1990) สามารถตัดสินใจที่จะเลือกปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสมและสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมของตนได้ (Redmond, Mumford & Teach, 1993 cited in Spreitzer,

1995) เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ การศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยากับคุณภาพการบริการ พบว่ายังมีการศึกษาความสัมพันธ์นี้โดยตรงน้อยชิ้น แต่มีงานวิจัยที่ใกล้เคียงดังนี้ คือ

การศึกษาของ กู๊ดเดล และ คณะ (Goodale et al., 1977) พบว่า การเสริมสร้างอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์กันกับทางบวกกับคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้ที่ปฏิบัติงาน ลาซซิงเกอร์ และ ฮาเวน (Laschinger & Havens, 1996) พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับที่สูงกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สไปเรเซอร์ คิซิลโลว์ และ เนซัน (Spreitzer, Kizilos & Nason, 1997) พบว่า การสร้างเสริมสร้างอำนาจในงานภายในตนเองด้านมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เช่น การสร้างเสริมสร้างอำนาจในงานภายในตนเองด้านสมรรถนะ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในงาน และการสร้างเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนเองด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพใน

นอกจากนี้งานวิจัยในประเทศที่ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยากับคุณภาพการบริการ ดังนี้ นาริรัตน์ รูปงาม (2542) พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพการบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ และสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพของการให้บริการได้ร้อยละ 46.9 ทศนีย์ ทองรักศรี (2544) พบว่า คุณลักษณะงานและการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และ ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานได้คือ ตัวแปรการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ ภัทรวรรณ ปิ่นแก้ว (2548) พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และพบว่าองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์สามารถทำนายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 3.1

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านความหมายของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านสมรรถนะของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านเจตนาธรรมณ์ภายในตนของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2.4 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านผลกระทบของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

เชาว์อารมณ์กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

งานวิจัยที่ศึกษาเชาว์อารมณ์กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ดังนี้ ริชชี ลาซิงเกอร์และ วง (Ritchie, Laschinger & Wong, 2007)พบว่าเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้า ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา $r=.54$ เอเกอร์เจอร์ และ สเวนริสสัน (Akerjordet & Sverrisson, 2008)ศึกษาเชาว์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และผลการปฏิบัติงาน ของพยาบาลในระดับบริหาร โดยศึกษาจากงานวิจัยหลายชิ้นย้อนหลัง ตั้งแต่ มกราคม ปี 1997 จนถึง ธันวาคม ปี 2007 พบว่า พยาบาลระดับบริหารที่มีเชาว์อารมณ์ระดับสูงทำให้ ผลการปฏิบัติงานในระดับของตัวบุคคลและในระดับองค์กรอยู่ในระดับสูง และมีผลต่อผู้รับบริการอีกด้วย และพบว่า เชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า พยาบาลที่มีเชาว์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง รวมถึงการมีทักษะความสามารถในการบริหารจัดการในงาน บรรยากาศในองค์กรที่ดี สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ถึงการมีพลังอำนาจในงานภายในตนได้

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 เชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด

สมมติฐานที่ 3.1 เชาว์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด

สมมติฐานที่ 3.2 เชาว์นอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด

สมมติฐานที่ 3.3 เชาว์นอารมณ์ด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ
เสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด

สมมติฐานที่ 3.4 เชาว์นอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด

สมมติฐานที่ 3.5 เชาว์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด

องค์ประกอบของเชาว์นอารมณ์ และองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจใน
งานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตาม
การรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของเชาว์นอารมณ์ และองค์ประกอบของการเสริมสร้าง
พลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของ
พยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

