

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บ่อยครั้งที่เราจะได้ยินการกล่าวถึงการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในแง่ของเป้าหมายที่ทุกองค์การต่างก็มุ่งหวัง โดยจะพบว่าหลายองค์การในหลากหลายธุรกิจจะมีการกำหนดวิสัยทัศน์สู่ความเป็นเลิศ และการที่องค์การจะบรรลุจุดมุ่งหมายความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ นั้น นอกจากองค์การจะต้องมีระบบที่สนับสนุนกลยุทธ์แล้ว ยังต้องการบุคลากรที่ทุ่มเท ยึดมั่นในงาน ต้องการพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และบุคคลยังต้องพึงพอใจต่องานของตนด้วย เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนระบบต่างๆ ในองค์การ หากบุคคลเหล่านั้นไม่พึงพอใจย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อตนเองและองค์การตามมาในที่สุด ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความผูกพันในงาน (job Involvement) โดยคานันโก (Kanungo, 1982, p.342) กล่าวว่า ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่และตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่าจะสำเร็จ และรับรู้ว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง ทั้งนี้นับตั้งแต่อัลพอร์ท (Allport, 1943, quoted in Reeve and Smith, 2001, p.91) ได้กำหนดให้ความผูกพันในงานเป็นตัวแปรหนึ่งในทัศนคติต่องานความผูกพันในงานก็ได้รับความสนใจจากนักวิจัยมากขึ้นจนอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันในงานเป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ (วรภา ศรีสันติโรจน์, 2548) ทั้งนี้บราวน์ (Brown, 1996) ได้ทำการศึกษาโดยรวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในงานที่เกิดขึ้นในองค์การและสรุปว่า ความผูกพันในงานเกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อทั้งบุคคลและองค์การ เช่น บุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีระดับความเครียด ความวิตกกังวลต่ำ มีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์การสูง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานและใช้เวลาส่วนมากในการทุ่มเทให้กับการทำงาน (Diefendorff and other, 2002 quoted in O'Driscoll and Randall, 1999, p. 197) ดังนั้น ความผูกพันในงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การจะละเลยเสียไม่ได้

จากงานวิจัยของบราวน์ (Brown , 1986, p.251) ที่พบว่า บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะพิจารณาว่างานมีคุณค่าสูง มีความท้าทาย มีความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในงาน และเป็นผู้ที่มองเห็นหนทางแห่งความสำเร็จของงานนั้น การที่บุคคลจะสามารถทุ่มเทกายใจและมองเห็นหนทางแห่งความสำเร็จได้ บุคคลต้องมีความเชื่อว่าตนมีความสามารถในการจัดระบบ

และกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองยังช่วยให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้บุคคลมีความพยายาม และพากเพียรจนประสบผลสำเร็จ โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติที่ดีเลือกทำงานที่ท้าทาย มีความพยายามและยืนหยัดในการเผชิญหน้ากับปัญหา และการรับรู้ความสามารถของตนเองก็เป็นแหล่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญ (Judge et al, 1997 อ้างถึงใน วรธนา พุทธิประสาท, 2546, น.9) ที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพยายามในการทำงาน ในทำนองเดียวกันบุคคลที่ความผูกพันในงานจะมีความคิดหมกมุ่น ยึดมั่น และเอาใจใส่ต่องานที่ทำ ซึ่งจะช่วยให้ทำงานประสบความสำเร็จได้มาก การประสบความสำเร็จจากการกระทำนี้นับได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญที่สุดของการรับรู้ความสามารถของตนเองอีกด้วย (Bandura, 1986, p.399) ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

อย่างไรก็ตามการกระทำของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับเหตุผลเท่านั้น แต่มักมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมต่างๆ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ อารมณ์ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้น หรือมีการคุกคามจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือมีสิ่งมากระทบจิตใจจะมีผลทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา (พรธณี ชุ่มประดับ, 2538 อ้างถึงในครองคณา สีขาว, 2549, น.4) ทั้งนี้มนุษย์ทุกคนมีภาวะอารมณ์พื้นฐานอยู่ในตัวเหมือนกันแต่ในระดับที่ต่างกัน ภาวะอารมณ์อาจเป็นบวกหรือลบก็ได้ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542ข, น. 20) โดยคนที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะรู้จักและเข้าใจความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่น มีความคิดทางบวก มีพลังใจในการกระทำสิ่งใดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในชีวิตสามารถอดทนและปรับตัวต่อสภาวะการณ์ต่างๆ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่ตนมุ่งหมายไว้ ความสำเร็จย่อมก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง การที่บุคคลมีความภาคภูมิใจในตนเองเรื่องงานและเห็นงานมีความสำคัญต่อชีวิตมากกว่าจะมองว่างานเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยเพื่อใช้ในการดำรงชีวิตก็เป็นลักษณะพื้นฐานของความผูกพันในงาน ในทางกลับกันผู้ที่มีความผูกพันในงานทั่วไปแล้วจะมีความพึงพอใจต่อเนื้องานแม้จะขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้วยเหตุนี้บุคคลที่มีความผูกพันในงานระดับสูงจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถรับรู้ความต้องการของตน ควบคุมอารมณ์ของตน กระตุ้นตัวเองได้และยังต้องมีความสามารถเข้าใจผู้อื่นได้ดีด้วย นอกจากนี้ยังมีการระบุว่าเป้าหมายในชีวิตคือลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นสาเหตุหนึ่งของการตระหนักรู้ตนเอง (Frankl, 1992, quoted in Rozell, Pettijohn and Parker, 2002,p. 275) หากบุคคลกำหนดเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจนก็คือ การให้ความสำคัญกับงาน มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและความสำเร็จของงาน อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความผูกพันในงานย่อมต้องมีการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ ตัวตน ข้อเด่นของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะขององค์ประกอบด้านการตระหนักรู้ตนเอง

อันเป็นองค์ประกอบหลักของเชาวน์อารมณ์ (Rozell, Pettijohn and Parker, 2002, p.275) ดังนั้นเชาวน์อารมณ์จึงน่าจะเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

แม้ว่าในปัจจุบันไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เชาวน์อารมณ์ และความผูกพันในงานโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อทัศนคติต่องาน เช่น ความผูกพันต่ออาชีพ (Salami, 2007) งานวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งขยายความเข้าใจไปในทัศนคติต่องานด้านอื่น กล่าวคือ ความผูกพันในงาน เมื่อรวมกับเหตุผลต่างๆ ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ประกอบกับแนวทางจากงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ศึกษาระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผูกพันในงาน (e.g. Di Fabio, Majer, and Taralla, 2006; Yang, Kao, and Huang, 2006) และงานวิจัยที่ศึกษาเชาวน์อารมณ์กับความผูกพันในงาน (Carmeli, 2003) งานวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เชาวน์อารมณ์ และความผูกพันในงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร โดยศึกษาจากบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์การบริการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ลักษณะงานที่หลากหลาย ทำทนาย และต้องอาศัยการทุ่มเทพลังใจให้กับงานในทุกๆ ภาคส่วน ในการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ เพื่อนำไปใช้ในการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่องานซึ่งน่าจะเป็นตัวแปรสำคัญที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีและส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาถึงระดับเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันในงานของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาถึงความความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงาน
5. เพื่อศึกษาถึงความความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และความผูกพันในงาน
6. เพื่อศึกษาถึงความความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและเชาวน์อารมณ์

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 310 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ต้องการ 187 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัด

2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง ศึกษาตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura) และใช้แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถทั่วไป (General Self-efficacy) จากงานวิจัยของจิตตระการ ศุภรัตน์ (2543) ซึ่งพัฒนาปรับปรุงมาจากงานวิจัยของเชียร์ (Sherer, 1982)
3. เชาวน์อารมณ์ ศึกษาตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) ซึ่งแบ่งเชาวน์อารมณ์เป็น 5 ด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) การกำกับควบคุมตนเอง (Self-regulation) การสร้างแรงจูงใจตนเอง (Self-Motivation) การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social Skills) และใช้แบบสอบถามซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยของสุธิดา ชญาแก้ว (2548)
4. ความผูกพันในงาน ศึกษาตามแนวคิดของคานันโก (Kanungo, 1982, p.342) และใช้แบบสอบถามที่แปลและปรับปรุงโดยวราภา ศรีสันติโรจน์ (2548)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับเชาวน์อารมณ์และระดับความผูกพันในงานของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. ทำให้ทราบถึงความความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงาน
3. ทำให้ทราบถึงความความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และความผูกพันในงาน
4. ทำให้ทราบถึงความความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและเชาวน์อารมณ์
5. ผลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับเชาวน์อารมณ์และระดับความผูกพันในงานให้สูงขึ้น
6. เป็นแนวทางสำหรับการศึกษารับรู้ความสามารถของตนเอง เชาวน์อารมณ์และความผูกพันในงานสำหรับผู้สนใจศึกษาทำวิจัยต่อไป

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถในการจัดการและกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ รวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยืนหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น

เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้เข้าใจและควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ให้กำลังใจตนเองและรู้จักจัดความเครียดรวมถึงความคับข้องใจได้ ตลอดจนจนสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการโน้มน้าวผู้อื่นได้ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง สามารถหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่าง ๆ ได้
2. การกำกับควบคุมตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนเองได้
3. การสร้างแรงจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย ได้แก่ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผูกพันยึดมั่นและเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของกลุ่มหรือเป้าหมายขององค์การ มีความคิดริเริ่มและการมองโลกในแง่ดี
4. การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความวิตกกังวลของผู้อื่น
5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น

ความผูกพันในงาน (Job Involvement) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับตน ทำให้ตนเกิดความยึดมั่นผูกพันและเอาใจใส่ต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 เซาว์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2.1 เซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2.2 เซาว์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2.3 เซาว์นอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2.4 เซาว์นอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2.5 เซาว์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเซาว์นอารมณ์โดยรวม

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเซาว์นอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเอง

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเซาว์นอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเซาว์นอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก

สมมติฐานที่ 3.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเซาว์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม