

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เขาวน้อารมณ์ และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาถึงระดับเขาวน้อารมณ์ของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันในงานของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงาน
5. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ์และความผูกพันในงาน
6. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและเขาวน้อารมณ์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือบุคลากรของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรจากหน่วยงานทางการแพทย์และหน่วยงานสนับสนุน จำนวนทั้งสิ้น 310 คน จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ ยามาเน (Yamane, 1970) จะต้องมืกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 175 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละแผนก และในแต่ละแผนกจะทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling) ผู้วิจัยจึงได้ส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 200 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ครบถ้วนคืนมาจำนวน 187 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.35 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาคุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับเขาวน้อารมณ์ และระดับความผูกพันในงานของบุคลากรของโรงพยาบาล จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง เขาวน้อารมณ์ และความผูกพันในงาน ผลการศึกษาปรากฏดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

บุคลากรในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 187 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 77 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุงานอยู่ในช่วง 2-5 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และสังกัดในหน่วยงานทางการแพทย์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 62

2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดโดยพิจารณาจากเกณฑ์การแบ่งระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพียง 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยบุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 บุคลากรมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .28 และไม่พบบุคลากรที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ

3. การวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์

จากการวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.72 และ 3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53 และ .50 ตามลำดับ ขณะที่บุคลากรมีเชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเอง การร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.62, 3.53 และ 3.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47, .47 และ .51 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงานของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลมีความผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .64 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดโดยพิจารณาจากเกณฑ์การแบ่งระดับความผูกพันในงาน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลมีความผูกพันในงานระดับปานกลาง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .37 รองลงมาคือ ระดับสูง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .37 และบุคลากรของโรงพยาบาลมีความผูกพันในงานในระดับต่ำจำนวนน้อยที่สุดคือ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .22

5. การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัย | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|--------------------|
| สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 2 เซาวันอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 2.1 เซาวันอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 2.2 เซาวันอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 2.3 เซาวันอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน | ปฏิเสธสมมติฐาน |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัย | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|---|
| สมมติฐานที่ 2.4 ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 2.5 ชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน | ยอมรับสมมติฐาน ($r = .152, p < .05$) |
| สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับชาวน์อารมณ์โดยรวม | ยอมรับสมมติฐาน ($r = .541, p < .01$) |
| สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง | ยอมรับสมมติฐาน ($r = .458, p < .01$) |
| สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเอง | ยอมรับสมมติฐาน ($r = .504, p < .01$) |
| สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง | ยอมรับสมมติฐาน ($r = .578, p < .01$) |
| สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก | ยอมรับสมมติฐาน ($r = .392, p < .01$) |
| สมมติฐานที่ 3.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม | ยอมรับสมมติฐาน ($r = .259, p < .01$) |

6. การวิเคราะห์เพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานของบุคลากรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่วนอายุของบุคลากรส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยพบว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีและผู้ที่มีอายุในช่วง 25-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับเซาว์นอารมณ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน และหน่วยงานของบุคลากรไม่มีผลต่อเซาว์นอารมณ์ของบุคลากรของโรงพยาบาลทั้งเซาว์นอารมณ์โดยรวมและรายด้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรส่งผลต่อเซาว์นอารมณ์โดยรวม เซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการกำกับควบคุมตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปจะมีเซาว์นอารมณ์โดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีและผู้ที่มีอายุในช่วง 25-30 นอกจากนี้ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปจะมีเซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการกำกับควบคุมตนเองสูงกว่าผู้ที่มีอายุในช่วง 25-30 ปี และยังพบว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรส่งผลต่อเซาว์นอารมณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีเซาว์นอารมณ์โดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและพบว่าระดับการศึกษาของบุคลากรส่งผลต่อเซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีเซาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานของบุคลากรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันในงาน แต่อายุของบุคลากรส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมีความผูกพันในงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากผลการวิจัย พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นระดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง จะพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพียง 2 ระดับ คือ ปานกลาง และสูง โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงถึงร้อยละ 64.2 และไม่พบว่ามีใครที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากงานในโรงพยาบาลมีลักษณะงานเฉพาะ โดยในส่วนของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ทางการแพทย์นั้นเป็นบุคคลที่ต้องมีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพเฉพาะด้าน ต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นพิเศษ มีความละเอียด รอบคอบในการรักษาชีวิต และบรรเทาอาการเจ็บป่วยให้แก่ผู้ป่วย ขณะที่บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานสนับสนุนต่างก็เป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบ มักจะต้องแก้ไขปัญหาในส่วนงานของตน การประสบความสำเร็จจากการแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในเรื่องความสามารถของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งความสำเร็จจากการกระทำนี้นับว่าเป็นแหล่งที่มาที่สำคัญที่สุดที่ทำให้บุคคลประเมินว่าตนมีความสามารถสูง (Bandura, 1986, p.399 - 401) จึงส่งผลให้บุคลากรของโรงพยาบาลในภาพรวมมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูงไปด้วย

นอกจากนี้ ทางโรงพยาบาลได้มีการวางแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ตามระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) โดยการจัดกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรในทุกๆ ส่วน ทั้งในด้านความรู้และทักษะ เช่น การส่งเสริมให้ศึกษาต่อ การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training) และการดูงานนอกสถานที่ จึงทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในความรู้และทักษะที่ได้รับการฝึกปฏิบัติ จนกระทั่งโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งถือเป็นความสำเร็จของบุคลากรทุกคน บุคลากรจึงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพของตนเอง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน และระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองให้อยู่ในระดับสูง

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77 เนื่องจากงานภายในโรงพยาบาลโดยมากเป็นงานด้านบริการ ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับเพศหญิง เพราะเป็นกลุ่มคนที่ใส่ใจในรายละเอียดและปฏิบัติงานด้านบริการได้ดี และด้วยเหตุที่

บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 บุคคลที่อยู่ในช่วงอายุดังกล่าวจัดเป็นกลุ่มในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพ บุคคลในวัยนี้จึงมีความเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะทำทุกอย่างให้ประสบความสำเร็จได้ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, น.416) ประกอบกับการที่บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 เมื่อบุคลากรได้ทำงานในโรงพยาบาลมาระยะหนึ่งจนเกิดความคุ้นเคยและเชื่อมั่นในระบบการทำงาน บุคลากรจึงเกิดความมั่นใจว่าตนมีความสามารถในการทำงานและปรับตัวต่อระบบการทำงานได้ จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ถึงความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับสูง

2. การวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์

จากผลการวิจัย พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แม้โรงพยาบาลเป็นธุรกิจด้านการบริการประเภทหนึ่ง และงานด้านบริการที่ดีต้องอาศัยบุคลากรที่เข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ในระดับสูง (Dimitriades, 2007, p.224) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถเก็บความรู้สึกไม่ดีเอาไว้ภายใน และแสดงอารมณ์ที่พร้อมจะให้บริการตลอดเวลา อาทิ บุคลากรจะต้องยิ้มแย้มทั้งๆ ที่เขาอาจเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ต้องแสดงกิริยาที่สุภาพ แม้ต้องเผชิญกับความยุ่งยากหรือความต้องการที่ไม่สมเหตุผลก็ตาม (Bardzil and Slaski, 2003, p.98) อย่างไรก็ตาม ด้วยลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับภาวะอารมณ์ รวมทั้งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เจ็บป่วยและญาติที่มีความเครียดมากกว่าบุคคลปกติทั่วไปนี้ จึงอาจส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างดีเยี่ยมเสมอไป ดังนั้น จึงพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาถึงระดับเชาวน์อารมณ์เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีเชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเอง การร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากข้อคำถามเชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับปานกลาง โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อคำถามที่ว่า “เมื่อมีความเครียดฉันสามารถทำให้ตัวเองผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว” โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า บุคลากรในโรงพยาบาลมีความสามารถในการควบคุมความรู้สึกภายในตนเองได้อย่างพอเหมาะ และสาเหตุที่มีเชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองในระดับปานกลาง เนื่องมาจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ต้องพบเจอกับผู้ป่วย ผู้ที่เดือดร้อน หรือเหตุการณ์ที่น่าหดหู่บ่อยครั้ง จึงทำให้เกิดภาวะของการเครียดสะสม รู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรใช้เวลานานในการจัดการกับ

ความรู้สึก ความเครียดให้เป็นปกติ ประกอบกับลักษณะของแบบสอบถามเป็นการตอบคำถามแบบประเมินตนเอง อาจมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่พอใจกับความสามารถในการการกำกับควบคุมตนเองเมื่อมีความเครียดต่อภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมการทำงาน แม้ว่าเป็นความจริงแล้วผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานอาจเห็นว่าเขาทำได้ก็ก็ตาม จึงทำให้บุคลากรมีระดับเขาวนอารมณ์ด้านการกำกับควบคุมตนเองอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับเขาวนอารมณ์ในหมวดสมรรถนะทางสังคม คือ เขาวนอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคมของบุคลากรที่พบว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเนื่องมาจาก เขาวนอารมณ์หมวดนี้เป็นเรื่องของการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น จึงเป็นการยากที่บุคคลจะมีความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นและสามารถจัดการกับความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างสม่ำเสมอ และด้วยเหตุที่งานวิจัยนี้พบว่า บุคลากรมีการควบคุมตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับคำกล่าวของดิกกินส์ (Diggins, 2004, 34-35) ที่ว่า “บุคคลมีการพัฒนาเขาวนอารมณ์ในลักษณะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากการตระหนักรู้ตนเองก่อน จึงจะตระหนักถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นและสถานการณ์ต่างๆ ได้ เมื่อใดก็ตามที่บุคคลสามารถเข้าใจตนเอง เขาจึงเริ่มต้นที่จะเข้าใจคนอื่น กลุ่มอื่น และความซับซ้อนต่างๆ ที่อยู่ในองค์กร แล้วจึงใช้ข้อมูลต่างๆ นั้นเพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นทำตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ” จึงอาจส่งผลให้เขาวนอารมณ์ในหมวดสมรรถนะทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขาวนอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมนั้น การที่บุคลากรของโรงพยาบาลมีเขาวนอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมในระดับปานกลาง ทั้งๆ ที่ทักษะทางสังคมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับงานด้านบริการ เนื่องด้วยทักษะทางสังคมประกอบไปด้วยทักษะที่หลากหลายทั้งในด้านการสื่อสาร การโน้มน้าวใจผู้อื่น ความเป็นผู้นำ การบริหารความเปลี่ยนแปลง การบริหารความขัดแย้ง และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นศิลปะเฉพาะตัว ต้องอาศัยการฝึกฝน จึงมีความเป็นไปได้ว่าบุคลากรบางส่วนอาจรับรู้ว่าตนขาดทักษะในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายๆ ด้าน และเมื่อนำข้อคำถามเขาวนอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมาวิเคราะห์คะแนนเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ “พนักงานในแผนกมักทำตามแนวทางที่ฉันปฏิบัติ” ค่าเฉลี่ย 3.01 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของโรงพยาบาลยังขาดทักษะทางสังคมดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้บุคคลตอบข้อคำถามที่เกี่ยวกับทักษะในระดับกลางๆ ซึ่งเป็นสัญญาณให้โรงพยาบาลต้องตระหนักถึงการส่งเสริมและพัฒนาทักษะในด้านการสื่อสาร การโน้มน้าวใจผู้อื่น และความเป็นผู้นำต่อไป

สำหรับด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองและด้านการตระหนักรู้ในตนเองพบว่า มีเขาวนอารมณ์อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงลักษณะงานยากลำบากที่ทั้งหน่วยงานทางการแพทย์และหน่วยงานสนับสนุนต้องเผชิญ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดหรือความท้อถอย

ได้ง่าย บุคลากรจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นสูง สามารถกระตุ้นจิตใจตนเองให้มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหา จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยดีและเป็นปกติสุข ทั้งนี้บุคลากรตอบข้อคำถามชาวน์อารมณด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองที่ว่า “ฉันมองว่าความผิดพลาดในอดีตเป็นประสบการณ์ที่ทรงคุณค่า”, “ฉันเชื่อว่าสิ่งต่างๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ” และ “ฉันพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้” สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.07 และ 4.04 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรของโรงพยาบาลมีการมองโลกในแง่ดี เห็นว่าข้อผิดพลาดก่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่างๆ สามารถแก้ไขและพัฒนาได้ ตลอดจนสามารถกระตุ้นตนเองให้กระทำตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ จึงพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลมีชาวน์อารมณด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองอยู่ในระดับสูง

ส่วนด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องจากชาวน์อารมณไม่ได้เป็นเพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณเท่านั้น หากแต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่แสดงออกมาด้วย (Bardzil and Slaski, 2003, p.98) ดังนั้น การที่บุคลากรของโรงพยาบาลจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ลุล่วง และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมากได้อย่างเหมาะสม บุคลากรจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถรู้เท่าทันอารมณที่เปลี่ยนแปลงของตนได้เสียก่อน จึงจะสามารถคิดถึงเหตุผลและแนวทางแก้ไข เพื่อให้สามารถแสดงออกได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ หากบุคลากรไม่สามารถตระหนักถึงสิ่งที่ตนต้องการหรือไม่สามารถตระหนักถึงตัวตน อารมณ และคุณค่าของตน ก็ไม่สามารถทำงานได้ดี

3. การวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลมีความผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 เมื่อพิจารณาถึงระดับความผูกพันในงาน พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลมีความผูกพันในงานในทุกระดับ กล่าวคือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ส่วนใหญ่แล้วบุคลากรของโรงพยาบาลมีความผูกพันในงานในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 78.1 และมีความผูกพันในงานในระดับสูงและระดับต่ำ ร้อยละ 13.9 และ 8.0 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่วนมากมีความรู้สึกที่งานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับตนในระดับที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันและเอาใจใส่ต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันพอสมควรที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรของโรงพยาบาลเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในงานของตนและได้เลือกงานที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง จนเกิดความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการแก้ไข

ปัญหาและปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ดังที่สตีล (Steer, 1991, p.79) เคยกล่าวว่า “ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถรับผิดชอบ และแน่ใจว่าจะทำงานได้อย่างถูกต้องและมีมาตรฐานสูง” แต่ด้วยลักษณะที่งานต้องเผชิญกับความต้องการในการให้บริการของผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้อง เมื่อบุคลากรต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียด ความอ่อนล้า จนรู้สึกไม่อยากทุ่มเท ยึดมั่นผูกพันกับงานมากนัก ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง เป็นที่น่าสังเกตว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางส่วนมีความผูกพันในงานในระดับต่ำ แต่ก็มีจำนวนไม่ถึงร้อยละ 10 กล่าวคือ มีเพียง 15 คน หรือ ร้อยละ 8 เท่านั้น (ดูตารางที่ 4.4) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากบุคคลเหล่านั้นตระหนักถึงความสำคัญของชีวิต อาจมองว่าความสุขของบุคคลไม่ได้มาจากงานเท่านั้น จึงให้ความสนใจกับส่วนอื่นๆ ของชีวิตมากกว่า เช่น ครอบครัว สังคม งานอดิเรก หรืออาจเป็นความรู้สึกของกลุ่มบุคคลที่มีอายุน้อยเพิ่งเริ่มทำงานและยังไม่แน่ใจในความต้องการของตนมากนัก ดังจะเห็นได้ว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ถึงร้อยละ 33.2 และเป็นบุคคลที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปีถึงร้อยละ 32.6

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อคำถามเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ว่า “ทุกลมหายใจของข้าพเจ้าคืองาน” และ “ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานกับข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่นยากที่จะแยกออกจากกัน” เป็นข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.83 และ 2.97 ตามลำดับ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค) ขณะที่ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อคำถามที่ว่า “ข้าพเจ้าใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับงาน” และ “สิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นในชีวิตของข้าพเจ้ามักเกี่ยวข้องกับงาน” โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.29 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้วยลักษณะของอาชีพที่ต้องรับผิดชอบต่อผู้อื่น และได้รับความคาดหวังในวิชาชีพจากสังคมสูง ทำให้รับรู้ด้วยตนเองและจากสังคมว่างานเป็นเรื่องที่สำคัญและมีคุณค่า บุคลากรจึงรู้สึกว่างานนั้นคุ้มค่า คุ้มกับเวลาที่เสียไป จึงให้เวลากับงานมาก และจะส่งผลสำคัญอื่นๆ ที่ต่อเนื่องมาหากทำได้ตามความคาดหวัง เช่นการได้รับการยอมรับชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ป่วย จากสังคม แต่บุคลากรก็ให้ความสนใจในเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากการงานบ้าง เพื่อเป็นการผ่อนคลายออกจากภาวะที่ตึงเครียด และรู้จักแยกแยะเวลา เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เพื่อปรับความรู้สึกตนเองให้พร้อมในการดูแลผู้อื่น จึงไม่ได้ให้คิดว่าทุกลมหายใจของเขาอยู่เพื่องานเท่านั้น ซึ่งส่งผลให้ค่าความผูกพันในงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ตามตารางที่ 4.5 สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ที่กำหนดไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยคาดไว้ และขัดแย้งกับงานวิจัยของ เด ฟาบีโอ, เมเจอร์ และแทแรลลา (Di Fabio, Majer, and Taralla, 2006) และหยาง, เกา และหวง (Yang, Kao, and Huang, 2006) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากการที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดนั้น นอกจากบุคคลจะต้องเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะทำแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังในผลที่ได้รับหลังจากการกระทำด้วย (Bandura, 1977, p.22) แม้ว่าบุคคลจะรู้ว่าตนมีความสามารถ แต่ถ้าบุคคลไม่สามารถเชื่อมโยงพฤติกรรมกับผลที่เขาคาดหวังไว้ ซึ่งอาจเป็นทั้งคำชมเชย รางวัล หรือการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ก็ไม่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความยึดมั่นเอาใจใส่ต่องานที่ทำ นอกจากนี้ บุคลากรของโรงพยาบาลมีความชัดเจนในบทบาทของตน ประกอบกับโรงพยาบาลมีมาตรฐานและแนวทางในการทำงานที่ชัดเจนพอสมควร ทำให้บุคลากรรับรู้ที่ตนเองต้องทุ่มเทกับงานมาก-น้อยเพียงใดจึงจะทำงานได้เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและเป็นไปตามมาตรฐานของโรงพยาบาล โดยที่ไม่ขึ้นอยู่กับว่า เขาจะรับรู้ความสามารถของตนในระดับใด ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยยังพบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลมีความผูกพันในงานในระดับสูงเพียงร้อยละ 16.6 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4) ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตว่า บุคลากรกลุ่มนี้อาจเป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในระดับหัวหน้าหรือฝ่ายบริหาร ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบจึงทำให้บุคลากรเหล่านี้ต้องทุ่มเททั้งเวลาและแรงกายแรงใจมากจนมีความผูกพันในระดับสูง ไม่ใช่เพราะระดับการรับรู้ความสามารถของตน หากแต่เพราะตำแหน่งงานและความรับผิดชอบต่างหาก

หากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองรายข้อกับความผูกพันในงานโดยรวม (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง) พบว่า มีข้อคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานโดยรวมอยู่ 1 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ว่า “เมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้คาดไว้เกิดขึ้น ฉันก็จะไม่พยายามที่จะจัดการกับปัญหานั้น” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความผูกพันในงานเท่ากับ $-.181$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ ซึ่งแสดงว่า หากบุคลากรที่เชื่อมั่นในความสามารถของตนแล้วต้องทุ่มเทเวลาและความสามารถในการแก้ปัญหาที่ไม่คาดคิดอยู่บ่อยๆ บุคลากรผู้นั้นก็อาจจะเกิดความเบื่อหน่ายอ่อนล้าในการทำงาน จึงส่งผลต่อเจตคติทางลบต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน จนทำให้บุคลากรรู้สึกยึดมั่นผูกพันและเอาใจใส่ต่องานลดลง สรุปแล้วแม้โดยภาพรวมการรับรู้ความสามารถของตนเองจะไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของบุคลากรในโรงพยาบาล แต่ถ้าบุคลากรที่เชื่อใน

ความสามารถของตนแต่ต้องคอยแก้ไขปัญหาที่ไม่คาดคิดต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง บุคลากรก็จะเกิดความเครียดจนทำให้รู้สึกผูกพันในงานของตนลดลง ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรมีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับปัญหาในรูปแบบใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อเป็นการสร้างกรอบข้อปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดของบุคลากร ไม่ทำให้บุคลากรต้องเผชิญกับปัญหาที่ไม่คาดคิดบ่อยๆ นอกจากนี้การที่บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุการทำงานน้อย กล่าวคือ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานไม่ถึง 5 ปี (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1) อาจทำให้บุคคลที่มีความสามารถไม่กล้าที่จะเสนอข้อคิดเห็นจนอาจทำให้รู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในงานน้อย และไม่ได้ตระหนักถึงคุณค่าของงานมากนัก ด้วยเหตุต่างๆ เหล่านี้จึงพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้

สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานย่อย 2.1 – 2.5

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ตามตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่า เซวาร์นอรัมณิโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ที่กำหนดไว้ว่า เซวาร์นอรัมณิโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคาร์เมลิ (Carmeli, 2003) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเซวาร์นอรัมณิ ทัศนคติต่องาน และพฤติกรรมการทำงานของผู้จัดการระดับสูง พบว่า เซวาร์นอรัมณิไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ทั้งนี้คาร์เมลิให้เหตุผลว่า “มีความเป็นไปได้ว่าความผูกพันในงานของผู้จัดการมีความซับซ้อนมากกว่าที่เขาได้สันนิษฐานไว้” อย่างไรก็ตามสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจาก บุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทางการแพทย์ ซึ่งจัดเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ และเป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่อง มีเกียรติ ได้รับการคาดหวังจากบุคคลทั่วไปว่าจะต้องเป็นผู้ที่ทุ่มเทเสียสละ มุ่งมั่นในการรักษาและการพยาบาล ตลอดจนต้องมุ่งมั่นพัฒนาทางการแพทย์อยู่เสมอ บุคลากรเหล่านี้จึงเกิดความผูกพันในงาน ด้วยคิดว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทุ่มเท และมีความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน โดยที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนและผู้อื่นเท่าใด

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อย 2.1 – 2.4 ตามตารางที่ 4.6 พบว่า เซวาร์นอรัมณิทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง และด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานเช่นกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงข้อคำถามด้านการกำกับควบคุมตนเองที่ว่า “ฉันสนุกกับการหาวิธีใหม่ๆ ในการ

ทำงาน” และข้อความถามด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองที่ว่า “ฉันยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวทางในการทำงาน” พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ($r=.181$, $r=.227$; $p< .05$, $p< .01$ ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่สามารถปรับความรู้สึกภายในของตนให้สามารถสนุกไปกับเรื่องที่จำเจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีเป้าหมายในการทำงานโดยยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก บุคลากรผู้นั้นก็จะรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความหมาย ทำให้ตนเกิดความยึดมั่นผูกพันและเอาใจใส่ต่องานที่ทำอยู่ และรับรู้ว่าคุณภาพของงานสามารถตอบสนองของความพึงพอใจของตน ทำให้ตนมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอันเนื่องมาจากการทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความต้องการความเจริญก้าวหน้าที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความผูกพันในงาน (Schultz and Schultz, 1998b)

อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบสมมติฐานย่อย 2.5 ตามตารางที่ 4.6 พบว่า เซาว์นอรมน์ ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .152 ผลการวิจัยแสดงว่า บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีเซาว์นอรมน์ ด้านทักษะทางสังคมสูงขึ้นไปจะมีความผูกพันในงานสูงขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีทักษะทางสังคมสูงจะเป็นผู้ที่สามารถโน้มน้าวชักชวนผู้อื่น สามารถรับฟังและส่งสารที่น่าเชื่อถือ รู้จักการประนีประนอม และหาข้อยุติในการโต้แย้งเพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือและทำงานเป็นทีมได้ ประกอบกับงานของโรงพยาบาลเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของทีมงานและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ตลอดเวลา ซึ่งตามแนวคิดของชูลท์และชูลท์ (Schultz and Schultz, 1998b, p.267) นั้น การที่พนักงานทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจะมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานคนเดียว ซึ่งจะทำให้สามารถเพิ่มความผูกพันในงานได้ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของข้อความถามเซาว์นอรมน์รายข้อด้านทักษะทางสังคมกับความผูกพันในงาน (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง) จะพบว่า ข้อความถามที่ว่า “ฉันสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง” , “ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้” และ “ฉันสามารถทำให้พนักงานในแผนกมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้” มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานเป็นสามอันดับแรก โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .192, .176 และ .155 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า หากบุคลากรเชื่อว่าตนสามารถชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นได้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพรรคพวกเดียวกัน ทำให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญในที่ทำงาน บุคคลนั้นก็จะเกิดความรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีความสำคัญกับตน และพยายามแสดงให้ผู้อื่นมองเห็นจุดมุ่งหมายเดียวกันกับตน หรืออาจจะเป็นเพราะว่าตนเองมีความผูกพันกับงานสูง มีความเอาใจใส่ต่องาน จึงต้องการที่จะโน้มน้าวใจให้เพื่อนร่วมงานทุ่มเทแรงกายแรงใจและมีเป้าหมายในการทำงานเช่นกันกับตน จนทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ว่าจะตนสามารถโน้มน้าวใจผู้อื่นได้ ดังนั้น เซาว์นอรมน์ด้านทักษะทางสังคม

จึงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานย่อย 3.1 – 3.5

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานย่อย 3.1 – 3.5 ตามตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานย่อย 3.1 – 3.5 ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคคลยังมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมากเท่าใด บุคคลนั้นก็ยังมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูงมากเท่านั้น ในทำนองเดียวกันบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูง ก็จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ซึ่งผลงานวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอเดย์โมและโอกันเยมิ (Adeyemo and Ogunyemi, online, 2007) ที่พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจากการมีเชาวน์อารมณ์สูงแสดงว่าบุคคลนั้นมีศักยภาพที่จะเรียนรู้ และนำเอาพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความมีเชาวน์อารมณ์ออกมาปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี (วีระวัฒน์ บันนิตามัย, 2542ก, น.28) เมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ บุคคลย่อมมีความมั่นใจในความสามารถของตน และเชาวน์อารมณ์เองก็เป็นความสามารถอย่างหนึ่ง ดังนั้น เมื่อบุคคลมีเชาวน์อารมณ์สูงก็จะรับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงด้วย และผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ดีย่อมจัดการควบคุมอารมณ์ตนเองได้ บุคคลที่สามารถควบคุมและระงับการถูกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองดีขึ้น และส่งผลให้แสดงออกถึงความสามารถดีขึ้น (Bandura, 1986, p. 399-401) ยิ่งไปกว่านั้นบุคคลากรที่มีเชาวน์อารมณ์สูงสามารถปรับอารมณ์ตนเองได้ดี จึงทำให้จัดการปัญหาต่างๆ รอบตัวที่มักจะมีผลต่ออารมณ์ได้ดี จนทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถ สะสมความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเอง ทำให้รู้สึกว่าตัวเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ

ในทำนองเดียวกันเมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองก็จะส่งผลให้บุคคลเลือกทำกิจกรรมที่เขาแน่ใจว่า เขามีความสามารถที่จะทำงานนั้นสำเร็จ โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่กระทำพฤติกรรม บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายามในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ มาก โดยเมื่อพบกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลนั้นจะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามควบคุมความรู้สึกเพื่อที่จะสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการแก้ไขอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคคลมีเชาวน์อารมณ์สูงขึ้นด้วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อคำถามเชาวน์อารมณ์รายข้อกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง) ที่พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ “ฉันเชื่อว่าสิ่งต่างๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ”, “เมื่อฉันรับปากว่าจะทำอะไรแล้วฉันก็จะทำอย่างที่ได้พูดไว้” และ “ฉันปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ค่อนข้างช้า” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .494, .486 และ .482 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูง โดยมีความคิดว่าตนสามารถพัฒนาสิ่งต่างๆ และนำข้อผิดพลาดในอดีตมาเป็นตัวอย่างในการเรียนรู้ ทำให้บุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณสมบัติในการจัดการปัญหาที่อาจเกิดขึ้นครั้งต่อไปได้ และบุคคลมีความรับผิดชอบต่องานหรือสิ่งที่ตนตั้งใจหรือพูดไว้สูง เพราะเชื่อมั่นว่าตนมีความสามารถที่จะทำตามที่ได้พูดไว้ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้บุคคลที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ดี จึงรู้ว่าตนสามารถเผชิญกับสถานการณ์ใดๆ ก็ได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและเชาวน์อารมณ์เป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีค่าสหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง การตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีเชาวน์อารมณ์ทุกด้านสูงด้วย โดยหากบุคลากรรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น จะมีเชาวน์อารมณ์ในการสร้างแรงจูงใจตนเองสูงขึ้นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม ตามลำดับ สาเหตุที่การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจเป็นอันดับแรกนั้น อาจเป็นเพราะบุคคลที่รับรู้ว่าคุณสมบัติความสามารถสูงก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายเป็นผลสำเร็จได้ เกิดความมั่นใจว่าหากตนใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ก็จะได้ผลลัพธ์ตามที่ตนคาดหวังไว้ ทำให้มีแรงจูงใจที่จะกระทำ มีความพยายามที่จะปรับปรุงวิธีการและยืดหยุ่นเพื่อเป้าหมายของตน ซึ่งความรู้สึกในทางบวกนี้จะมีผลต่อการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1986)

ขณะที่บุคลากรที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้นจะมีเชาวน์อารมณ์ในหมวดสมรรถนะทางสังคมคือ เชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกและด้านทักษะทางสังคมสูงขึ้นตาม แต่น้อยกว่าเชาวน์อารมณ์ด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเชาวน์อารมณ์ในหมวดนี้เป็นความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และเป็นส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น

บุคคลากรจึงอาจมั่นใจสมรรถนะในหมวดนี้น้อยกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเชาว์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม ซึ่งเป็นความสามารถที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลายและเป็นการเฉพาะ เช่น ทักษะในการสื่อสาร ความเป็นผู้นำ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้จากข้อคำถามเชาว์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมเป็นรายชื่อกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมที่พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อคำถามที่ว่า “ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆ เสมอ”, “ฉันสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงาน” และ “ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน” ตามลำดับ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก) ซึ่งเป็นความสามารถที่อาศัยทักษะทั่วไปในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เป็นแค่การสร้างความสัมพันธ์ และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ไม่ต้องไปเปลี่ยนแปลงผู้อื่น แต่ข้อคำถามที่ไม่พบความสัมพันธ์ เช่น ข้อคำถามที่ว่า “ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้” และ “ฉันสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง” จะเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับการโน้มน้าวชักจูงให้เปลี่ยนแปลง หรือคล้อยตาม ซึ่งเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากความคิด ความรู้สึกของบุคคล เกิดจากการหล่อหลอมจากหลายๆ ปัจจัย และต้องใช้เวลา ทักษะ และความพยายามสูงในการเปลี่ยนแปลงความคิดเก่าๆ และกรอบสังคมเดิมๆ ของผู้อื่น แล้วด้วยอาชีพนี้น่าจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันชัดเจน การโน้มน้าวอาจดูเป็นการก้าวก่ายผู้อื่น และเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรให้ความสนใจ ด้วยเหตุนี้การรับรู้ความสามารถโดยรวมจึงมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับเชาว์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมน้อยที่สุด

5. การวิเคราะห์เพิ่มเติม

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

- เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงาน

จากผลการวิจัยไม่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของโรงพยาบาล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซาลามิ (Salami, 2007) ที่พบว่า เพศและอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และงานวิจัยของงานวิจัยของวรรณ พุทธิประสา (2546) ซึ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งแล้วพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเป็นเพราะปัจจุบันนี้บุคคลไม่ว่าจะเป็นเพศใด

ต่างก็ได้รับโอกาสในการศึกษาเท่ากัน ได้รับโอกาสในการแสดงความสามารถใกล้เคียงกัน แม้ว่าสังคมส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับเพศชาย แต่ก็เปิดโอกาสให้เพศหญิงได้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงๆ มากขึ้น ดังนั้นบุคลากรเพศหญิงจึงรู้สึกทัดเทียมกับเพศชาย จึงทำให้ไม่พบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกัน และเนื่องจากบุคลากรกว่าร้อยละ 70 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จึงทำให้แต่ละบุคคลมีความสามารถในงานและระบบขององค์กรไม่แตกต่างกันมากนัก และโรงพยาบาลก็มีระบบระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ทำให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาศักยภาพตามลักษณะวิชาชีพและงานที่ปฏิบัติ มีการฝึกอบรมทบทวนความรู้ ทักษะอยู่เสมอ ไม่ว่าจะสังกัดหน่วยงานใดก็ตาม ทำให้แต่ละบุคคลมั่นใจในความสามารถของตนเองไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงพบว่า อายุงานและหน่วยงานที่ต่างกันไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในโรงพยาบาลแห่งนี้ต่างกัน

- อายุ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตระกูล ศุภรัตน์ (2543) ที่พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกัน ถึงแม้ว่าจะขัดแย้งกับงานวิจัยของซาลามิ (Salami, 2007) และวรรณภา พุทธิประสาท (2546) ที่พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้พบว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และผู้ที่มีอายุในช่วง 25-30 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมักเป็นผู้ที่มีความกังวลเรื่องสุขภาพและความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีอายุในช่วงต้นอายุ 20 ปีเศษจะมีความกังวลเรื่องรูปร่างหน้าตา การเลือกคู่ครอง พยายามให้ผู้อื่นมองตนในแง่ดี และผู้ที่อยู่ในช่วงปลายอายุ 20 ปีเศษมักกังวลเกี่ยวกับเงินและชีวิตครอบครัว (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, น.415) จึงทำให้บุคคลในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปีทั้งสองกลุ่มยังมุ่งเน้นในเรื่องเงินและชีวิตครอบครัว ซึ่งเป็นเรื่องที่นอกเหนือจากการทำงานและการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน แต่บุคลากรในวัย 30 ปีขึ้นไปจะมุ่งเน้นในการวางแผนเพื่อให้ตนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จึงหันมามองตนเองว่าตนเองผ่านชีวิตการทำงานเป็นอย่างไร การทบทวนตนเองดังกล่าวทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับให้ผู้นั้นเกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง หรือหากทบทวนว่าตนขาดทักษะอะไรก็จะได้หาความรู้เพิ่มเติม ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าบุคคลในวัยนี้มักผู้ที่อยู่ในระดับหัวหน้างาน

หรือเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในงานของตนเนื่องจากทำงานในแขนงนั้นๆ มานาน จึงทำให้มีความมั่นใจในความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่ไม่คาดคิดได้ดีกว่า จึงทำให้พบว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรต่างกัน โดยบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และผู้ที่มีอายุในช่วง 25-30 ปี

ปัจจัยส่วนบุคคลกับเชาวน์อารมณ์

- เพศ อายุงานและหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับเชาวน์อารมณ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน และหน่วยงานของบุคลากรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรของโรงพยาบาลทั้งเชาวน์อารมณ์โดยรวมและรายด้าน อาจเนื่องมาจากเชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถที่ฝึกฝนกันได้ จึงไม่จำกัดเฉพาะเพศหรือหน่วยงาน ในส่วนของอายุงานพบว่า บุคลากรเกือบร้อยละ 70 มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี (ตารางที่ 4.1) ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอาจทำให้บุคลากรมีประสบการณ์ไม่ต่างกันมากนัก และบุคลากรในโรงพยาบาลก็ได้รับการคัดเลือกมาแล้วว่าเป็นผู้ที่มีใจรักบริการ สามารถอดทนและเข้าถึงอารมณ์ต่างๆ ของผู้ใช้บริการได้ โดยเฉพาะงานในส่วนพยาบาล จึงทำให้อายุงานไม่ส่งผลต่อเชาวน์อารมณ์ของโรงพยาบาลแห่งนี้

- อายุ

จากผลการวิจัยพบว่า อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อเชาวน์อารมณ์โดยรวมและเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการกำกับควบคุมตนเองต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระวัฒน์ ปันนิตามัยและอุสา สุทธิสาคร (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542ก, น. 119) ที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านชีวประวัติของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีกับความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมของเชาวน์อารมณ์และองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านยกเว้นด้านความเอื้ออาทร และขัดแย้งกับงานวิจัยของคันทินีย์ เจริญแก้ว (2548) ที่ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่พบว่า อายุของพนักงานธนาคารที่ต่างกันไม่มี

ผลทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ต่างกัน โดยงานวิจัยนี้พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปจะมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปจะมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการกำกับควบคุมตนเองสูงกว่าผู้ที่มีอายุช่วง 25-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในวัยกลางคนผ่านกระบวนการเรียนรู้ในการที่จะรู้ เข้าใจและควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น เรียนรู้ที่จะขจัดความคับข้องใจต่างๆ ได้ และได้ผ่านประสบการณ์ที่ต้องเผชิญกับภาวะอารมณ์ที่หลากหลายจนสามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยซึ่งมีวุฒิภาวะน้อยกว่าจึงยังไม่ตระหนักหรือไม่ได้ทบทวนสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น แต่เมื่อผ่านเข้าสู่วัยกลางคนก็จะเริ่มเข้าใจ และสามารถปรับตัวได้ดีกว่าวัยผู้ใหญ่ตอนต้นหรือตอนปลาย มีเสถียรภาพในจุดยืน ความต้องการของตนมากกว่า จึงทำให้พบว่ามีเชาวน์อารมณ์โดยรวมสูงกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25-30 ปี และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการกำกับควบคุมตนเองสูงกว่าผู้ที่มีอายุช่วง 25-30 ปี สอดคล้องกับข้อความที่ว่า บุคคลในวัยกลางคนขึ้นไปได้ทบทวนเหตุการณ์ที่ผ่านมาจึงรู้ถึงลักษณะอารมณ์ ข้อดี-ข้อเสียของตน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการควบคุมตนเองได้ดี แต่สาเหตุที่ไม่พบความแตกต่างของเชาวน์อารมณ์ทั้ง 2 ด้านจากกลุ่มบุคคลที่อายุต่ำกว่า 25 ปีนั้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าอาจเป็นเพราะกลุ่มบุคคลดังกล่าวอยู่ในช่วงเปลี่ยนวัยเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้นมีความต้องการให้ผู้อื่นมองตนในแง่ดี (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, น.415) จึงอาจตอบแบบสอบถามไม่ตรงกับความเป็นจริง จึงทำให้ไม่พบความแตกต่างของเชาวน์อารมณ์ระหว่างบุคคล 2 กลุ่มนี้ อย่างไรก็ตาม การที่ไม่พบความแตกต่างในเชาวน์อารมณ์ด้านอื่นๆ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคคลที่ทำงานในโรงพยาบาลไม่ว่าช่วงอายุใดก็น่าที่จะต้องสามารถกระตุ้นตนเองให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานได้ มิเช่นนั้นจะไม่สามารถเผชิญกับความคาดหวังที่หลากหลายจากงานด้านบริการ บุคลากรในโรงพยาบาลเป็นผู้ที่ต้องทำงานโดยใช้ทักษะในการประสานกับผู้อื่น ตลอดจนต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจและแสดงความเห็นอกเห็นใจได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่ว่าจะมีอายุเท่าไรก็มีเชาวน์อารมณ์ ในหมวดของสมรรถนะทางสังคมไม่แตกต่างกัน

- ระดับการศึกษา

ผลงานวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อเชาวน์อารมณ์

โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับการศึกษาของบุคคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลที่ได้มีลักษณะคล้ายคลึงกับผลงานวิจัยของณุชญา เอื้อสิริมนต์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องชาวน์อารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิตแล้วพบว่า ระดับการศึกษา ต่างกันจะมีชาวน์อารมณ์ทุกด้านต่างกัน ยกเว้นด้านการจัดระเบียบอารมณ์ในตนเอง ขณะที่ ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีชาวน์อารมณ์โดยรวม ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกสูงกว่าบุคลากรที่มีการ ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าได้รับโอกาส ในการเรียนรู้และเข้าใจปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำ จึงทำให้ผู้ที่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรีสามารถรู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นๆ ของตนเองและผลที่จะตามมาได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถให้กำลังใจตนเองและรู้จักจัดความเครียดที่อาจส่งผลต่อ กระบวนการแก้ปัญหา สามารถที่จะเข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึก มุมมองข้อวิตกกังวลของผู้อื่น เข้าใจ สถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า จึงส่งผลผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีชาวน์อารมณ์โดยรวม ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในงาน

- อายุ

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบราวน์ (Brown ,1996, p.237) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน โดยงานวิจัยนี้พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมีความผูกพันในงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรที่อายุมากกว่า 30 ปี มีความเข้าใจถึงความต้องการของตนเองอย่างแท้จริงมากกว่าวัยผู้ใหญ่ตอนต้น จึงรู้สึก ว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ตนเลือก มองเห็นคุณค่าของงานและคิดว่ามีความสำคัญกับตน เกิดความผูกพัน ในงานที่ทำในปัจจุบันมากกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ที่อาจยังไม่มั่นใจในความต้องการของตน และส่งผลให้มีความทุ่มเทในงานน้อยกว่า

- เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงาน

บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ มาแชล, แลสก์และมันครีฟ (Marshall, Lassk, and Moncrief, 2004) ที่ศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สถานการณ์ต่างๆของงานและตลาดส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานชายหรือไม่ พบว่า เช่น เพศ การศึกษา เชื้อชาติ สถานภาพสมรส อาจไม่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานโดยตรง แต่ส่งผลต่อความคิดเรื่องความรับผิดชอบ ความมั่นใจในการทำงาน และการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันในงานในที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีข้อปฏิบัติตามมาตรฐานและได้รับการทบทวนฝึกอบรมอยู่เสมอ บุคลากรจึงมีมั่นใจ และพยายามทุ่มเทผูกพันต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในระดับที่เพียงพอต่อมาตรฐานและความสำเร็จของงานและอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ในระดับปานกลางถึงกว่าร้อยละ 70 (ดูรายละเอียดในตารางที่ 4.4) จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานของบุคลากรไม่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง แม้ว่าผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน แต่การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ย่อมมีรูปแบบความคิดและพฤติกรรมที่จะส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถเลือกกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และมักมีความพยายามและพากเพียร เพื่อให้การกระทำนั้นประสบความสำเร็จได้ (Bandura, 1986 quoted in Engler, 2003, p.255-256) โรงพยาบาลจึงควรรักษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรให้อยู่ในระดับสูงไว้อย่างต่อเนื่อง โดยจัดบุคลากรให้เข้ารับการศึกษาตามหลักสูตรส่งเสริมความรู้เฉพาะทาง โดยกำหนดเป็นแผนการศึกษาประจำปีงบประมาณ ทั้งแผนระยะสั้น เช่น การฝึกอบรมต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานอื่นหรือภายในหน่วยงาน และแผนระยะยาว เช่น การศึกษาอบรมที่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน รวมถึงการศึกษาต่อเนื่องในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคลากรมั่นใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง

อยู่เสมอ ในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25-30 ปี ควรมีการจัดให้มีกิจกรรมที่พัฒนาศักยภาพให้มากยิ่งขึ้น เช่น การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรมในงาน (On the job training) การให้ผู้ที่เป็นที่ยอมรับในกลุ่มงาน เช่น หัวหน้างาน ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่าง (Role Model) ในการแก้ไขปัญหาที่ไม่คาดคิด เนื่องจากการที่เห็นบุคคลอื่นที่คล้ายคลึงกับตนทำพฤติกรรมได้สำเร็จสามารถเพิ่มความรู้สึกว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมในลักษณะเดียวกันให้สำเร็จได้เช่นกัน นอกจากนี้ หัวหน้างานควรให้กำลังใจ พุดชักจูง ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในความสามารถที่จะแก้ปัญหาได้ทุกสถานการณ์

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์พบว่า บุคลากรมีระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการสร้างแรงจูงใจตนเองอยู่ในระดับสูง แต่ด้านด้านการกำกับควบคุมตนเอง การร่วมรับรู้ความรู้สึก และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับต่ำสุดคือด้านทักษะทางสังคม ซึ่งเชาวน์อารมณ์นี้เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อคุณภาพการบริการ และพบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังนั้น โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้บุคลากรมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมสถานการณ์จำลองต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีการเตรียมพร้อมสามารถรับมือกับอารมณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและสามารถจัดการปัญหาได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข เช่น การใช้สี เพลง หรือภาพ เป็นต้น เพื่อผ่อนคลายบรรยากาศซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งกับผู้มาใช้บริการ และบุคลากร ตลอดจนสามารถสร้างภาพลักษณ์แก่โรงพยาบาลอีกทางหนึ่งด้วย ในส่วนของเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมพบว่าบุคลากรมีเชาวน์อารมณ์ด้านนี้น้อยที่สุด ดังนั้น โรงพยาบาลจึงควรส่งเสริมสร้างทักษะทางสังคมให้กับบุคลากรมากขึ้น ด้วยวิธีการจัดอบรม หรือจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วม สนุกสนานร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และเพิ่มพูนทักษะทางสังคมและการสื่อสารให้สูงขึ้น เช่น การอบรมเรื่องการเจรจาต่อรอง การบริหารความขัดแย้ง เทคนิคการสื่อสาร อาจมีการมอบหมายงานเป็นทีม เป็นต้น นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีเข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในหลักสูตรเฉพาะทางที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละตำแหน่งงานหรือในระดับที่สูงขึ้น เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ การเสริมสร้างความเข้าใจและการวางแผนด้านภาษี การดูแลผู้ป่วยประเภทต่างๆ โดยเฉพาะผู้ป่วยที่เป็นโรคที่ต้องได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษและมีจำนวนมากขึ้น เช่น มะเร็ง เบาหวาน กระบวนการทางการแพทย์พยาบาลต่างๆ หลักสูตรในการจัดการแบบบูรณาการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถประเมินตนเองและทำความเข้าใจกับคนรอบข้างมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในงานพบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพันในงานระดับปานกลาง โรงพยาบาลจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันในงานมากขึ้น โดยจัดให้มีการวางแผนอาชีพเพื่อเสริมสร้างความต้องการความก้าวหน้าในงาน พัฒนาความเชื่อในการทำงานอย่างมีจริยธรรม มอบหมายงานที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานมีการให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานและในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า เซาว์นอามณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน โรงพยาบาลจึงควรเพิ่มความผูกพันในงานของบุคลากร โดยการเสริมสร้างทักษะทางสังคม โดยอาจสนับสนุนให้มีแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น โดยมีการให้รางวัลในลักษณะของทีมงานมิใช่ตัวบุคคลเท่านั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง เซาว์นอามณ์และความผูกพันในงานของบุคลากรของโรงพยาบาล เช่น รายได้ ตำแหน่งงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่อาจส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง เซาว์นอามณ์บุคลากรของโรงพยาบาล เช่น ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ ค่านิยมต่องาน วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้บทบาทของพนักงาน เป็นต้น

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง เซาว์นอามณ์กับความผูกพันในงานเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่น เช่น ความต้องการความก้าวหน้าในงาน ความรู้สึกถึงความท้าทายในงาน ความมีอิสระในงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ค่านิยมขององค์การ การสื่อสาร วัฒนธรรมองค์การและ ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อรายได้ จึงน่าจะนำตัวแปรเหล่านี้มาทำการศึกษาเพิ่มเติมว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานหรือไม่อย่างไร

4. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาไปยังโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแห่งอื่น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและครอบคลุมยิ่งขึ้น

5. จากผลการวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับเชาวน์อารมณ์ จึงควรทำการวิจัยต่อไปว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคคลากรมีเชาวน์อารมณ์สูงขึ้น และในทางกลับกันควรศึกษาเพิ่มเติม ต่อไปว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้เชาวน์อารมณ์สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น เช่น รูปแบบการบังคับบัญชา รูปแบบในการประเมินผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นต้น

6. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับเชาวน์อารมณ์ของบุคคลในวิชาชีพต่างๆ เพื่อที่จะสามารถยืนยันได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์อย่างแท้จริง