

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความฉลาดทางอารมณ์ที่พยาบาล  
การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ

Perception of Organizational Culture and Emotional Quotient Predicting  
Communication of Nurses and Technical Nurses with Clients in the Public Hospitals

มัณฑนา เทพมงคล<sup>1</sup>, รศ.ดร.มานพ ชูนิล<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างฉลาดทางอารมณ์กับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี และโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ รวมจำนวน 297 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ และการสื่อสารกับผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง 2) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 3) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 4) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ โดยมีตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว ที่สามารถพยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการได้ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์, ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเกื้อหนุนการคิดของ

**คำสำคัญ :** การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร / ความฉลาดทางอารมณ์ / การสื่อสารกับผู้รับบริการ

## Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of communication, perception of organizational culture and emotional quotient of nurses, technical nurses and clients in the public hospitals, 2) to study the relationship between perception of organizational culture of nurses, technical nurses and clients in the public hospitals, 3) to study the relationship between emotional quotient of nurses, technical nurses and clients in the public hospitals, 4) to predict communication of nurses, technical nurses and clients in the public hospitals with perception of organizational culture and emotional quotient. The sample group consisted of 297 nurses and technical nurses of Surajthane hospital and Kernjanadit hospitals. The research instrument was a questionnaire. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results showed as follow : 1) There were at high level of perception of organizational culture, emotional quotient and communication. 2) There was a positive relationships between perception of organizational culture and communication of nurses, technical nurses and clients with statistical significance at 0.01 level 3) There was a positive relationships between emotional quotient nurses, technical nurses and clients with statistical significance at 0.01 level and 4) There were three predicted variables : emotional quotient in the facet of perception appraisal expression and recognizing of emotional and perception of organizational culture in the facet of passive – defensive can account for 67.2 percent to predict communication nurses and technical nurses and clients.

**Keywords: perception of organization culture / emotional quotient / nurses**

## บทนำ

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่สังคมให้การยกย่องยอมรับ มีความต้องการและจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของบุคคลและชุมชน นอกจากนี้ ยังเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในทีมสุขภาพที่ต้องให้การดูแลประชาชนที่เจ็บป่วยอย่างครอบคลุมและเบ็ดเสร็จในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ตั้งแต่ระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน (ทัศน, 2537) ลักษณะการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเป็นกิจกรรมที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ทั้งในกิจกรรมการรักษา กิจกรรมการพยาบาล กิจกรรมการดูแล สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล ตลอดจนเกิดกิจกรรมการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพเพื่อคุณภาพการพยาบาล (วัชรพรรณ, 2552) ดังนั้น การปฏิบัติการพยาบาลจึงต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ และการประสานงานกับบุคลากรหลายๆ ฝ่าย จึงจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารที่ดีที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีในกิจกรรมการพยาบาลได้ ซึ่ง นวลอนงค์ (2534) กล่าวว่า หน้าที่ที่เป็นเอกลักษณ์ของพยาบาล นอกจากการช่วยเหลือบุคคลซึ่งอาจจะเป็นผู้ป่วย หรือคนปกติในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดมีสุขภาพดี หรือหายจากโรคหรือให้ตายได้อย่างสงบสุข ซึ่งจะต้องอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะในการพยาบาลแล้ว พยาบาล

ยังต้องทำหน้าที่ในฐานะ “สื่อบุคคล” ที่ต้องมีหน้าที่ในการสื่อสารเกี่ยวกับสุขภาพให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ อื่นทราบ ดังนั้น พยาบาลจึงจำเป็นต้องมีศิลปะในการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการทั้งในฐานะผู้ป่วยและ ไม่ใช่ผู้ป่วยเข้าใจเนื้อหาสาระได้อย่างชัดเจน และมีความวิตกกังวลน้อยที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในด้านปัจจัยของวัฒนธรรมองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจากบทบาทหน้าที่ของพยาบาล ซึ่งมีลักษณะของการปฏิบัติงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความกดดันสูง ต้องพบเจอกับภาวะความเจ็บป่วยที่รุนแรง การเผชิญภาวะใกล้ตายและความตาย มีการตอบสนอง ความต้องการด้านจิตใจของผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยและญาติ การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ การใช้เครื่องมือช่วยชีวิตที่มีความซับซ้อน รวมทั้งการต้องเผชิญกับการตัดสินใจทางจริยธรรม และด้วยลักษณะหน้าที่ที่ต้องให้การพยาบาลกับผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อพยาบาลอย่างยิ่ง ส่วนวัฒนธรรมองค์กรนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น และทุ่มเทกายใจในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กรเป็นลักษณะและวิธีการทำงาน ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การที่โรงพยาบาลส่งเสริมให้มีการรับรู้วัฒนธรรมในองค์กร นั้นจะมีส่วนช่วยให้พยาบาลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน ยิ่งวัฒนธรรมมีความเข้มแข็ง คนในองค์กร ก็จะเกิดพฤติกรรมที่แนบแน่น เกิดความผูกพันกับองค์กร และทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิก ขององค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เหมาะสมและแข็งแกร่ง รวมทั้งเป็นเครื่องชี้แนะแนวทางสำหรับพยาบาล ในการประพฤติปฏิบัติ หรือกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้รู้ว่าอะไรทำได้หรือไม่ได้ในองค์กรที่ตนอยู่ รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พยาบาลตระหนักว่าตนเองมีหน้าที่ในการให้การพยาบาลรักษา มีหน้าที่ในการรับผิดชอบชีวิตช่วยเหลือบุคคลซึ่งอาจจะเป็นผู้ป่วย หรือคนปกติในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดมีสุขภาพดี หรือหายจากโรคหรือให้ตายได้อย่างสงบสุข อันเป็นวัฒนธรรมในวิชาชีพพยาบาล จึงทำให้พยาบาลมีความตระหนักว่าตนเองควรแสดงออกต่อผู้ป่วยหรือคนปกติอย่างไร เพื่อให้มีความเหมาะสมกับ แต่ละสถานการณ์มากที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์ว่าจะมีผลต่อการสื่อสารของพยาบาลกับผู้รับบริการหรือไม่ รวมถึงการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารของพยาบาลกับผู้รับบริการหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กร ใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เนื่องจากในการสื่อสารนั้นจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสร้างความน่าไว้วางใจและความมั่นใจ ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ หากการสื่อสารเริ่มต้นแบบไร้ประสิทธิภาพ จะมีผลทำให้ผู้รับบริการไม่ไว้วางใจ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนี้ก็จะเป็นการยากที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจในเวลาต่อมา ดังนั้น พยาบาล ในฐานะ “สื่อบุคคล” จึงต้องให้ความสำคัญในการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้านสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และประสบความสำเร็จในวิชาชีพ รวมทั้งเป็นแนวทางในการส่งเสริมการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรของพยาบาล เพื่อการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ และนำไปสู่ คุณภาพการบริการทางพยาบาลและคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้บริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างฉลาดทางอารมณ์กับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้บริหาร

3. เพื่อพยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้บริหารด้วยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความฉลาดทางอารมณ์ที่พยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้บริหาร โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี และโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ รวมจำนวน 297 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

ตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และ ความฉลาดทางอารมณ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้บริหาร

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2556 ถึง เดือน มีนาคม 2557

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสารของ วาสนา และพีสนี (2540) O'Shea (1998) และ Gomez - Mejia and Balkin (2002) รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับวิชาชีพพยาบาล

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของ Gardner (1983) Salovey and Mayer (1997) Goleman (1998) และอุมาพร (2544)

3. เอกสารเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของ Smircich (1983) Cooke and Lafferty (1989) และ Hofstede (1980) รวมทั้งแนวคิดวัฒนธรรมองค์การกับวิชาชีพพยาบาล

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความฉลาดทางอารมณ์ที่พยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้บริหาร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลมีจำนวน 4 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษาสูงสุด โดยทุกข้อเป็นข้อคำถามแบบตรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรา ประเมินค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรา ประเมินค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรา ประเมินค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### 3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทำได้โดย

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมดจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละ ข้อว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่ หลังจากนั้นก็นำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้หาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไป ทำการทดลองใช้กับประชากรในกลุ่มที่จะศึกษาโดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการของ Cronbach (ธีรวุฒิ, 2552) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเท่ากับ .836 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ .860 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ แบบสอบถามการสื่อสารกับผู้รับบริการเท่ากับ .810

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์และการสื่อสาร ของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ คือ รับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความฉลาดทาง อารมณ์ กับตัวแปรเกณฑ์ คือ การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ ด้วยวิธีหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4.3 พยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์และการสื่อสาร ของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. วัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์	3.84	0.772	สูง
2. วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ - เฉื่อยชา	3.89	0.764	สูง
3. วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	3.86	0.788	สูง
<b>รวม</b>	<b>385.</b>	<b>0.774</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.774$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ - เฉื่อยชามีค่าเฉลี่ยอันดับหนึ่ง ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.764$ ) รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.788$ ) และวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.722$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ความฉลาดทางอารมณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์	3.85	0.784	สูง
2. ด้านการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์	3.87	0.771	สูง
3. ด้านการเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์	3.91	0.766	สูง
4. ด้านการคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตนเอง	3.86	0.776	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.772</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.772$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์มีค่าเฉลี่ยอันดับหนึ่ง ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.766$ ) รองลงมาคือ ด้านการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.771$ ) ด้านการคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.776$ ) และด้านการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์ ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.784$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับ ผู้รับบริการ

การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ	3.87	0.835	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่า การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.87, SD = 0.835$ )

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์กับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ

ตัวแปร	การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ		ระดับความสัมพันธ์
	r	p	
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	0.546**	0.000	ปานกลาง
ความฉลาดทางอารมณ์	0.583**	0.000	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.546, p = 0.000$ ) และ ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.583, p = 0.000$ )

**ตารางที่ 5** ผลการวิเคราะห์การพยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวแปรที่มีอิทธิพล	b	S.E.	b	t	p
ค่าคงที่	0.130	0.202	-	0.642**	0.000
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์	0.934	0.054	0.739	17.181**	0.000
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเชิงตั้งรับ -เฉื่อยชา	0.816	0.666	0.664	293.286**	0.000
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์	0.108	0.048	0.085	2.275**	0.000

จากตารางที่ 5 พบว่าจากการวิเคราะห์หัดถอยแบบขั้นตอน สามารถสร้างสมการพยากรณ์ การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ =  $0.130 + 0.934$  (ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์) +  $0.192$  (การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเชิงตั้งรับ - เลือยชา) +  $0.108$  (ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์)

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) จะได้สมการพยากรณ์การสื่อสารของ พยาบาลกับผู้รับบริการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ =  $0.739$  (ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์) +  $0.177$  (การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเชิงตั้งรับ - เลือยชา) +  $0.085$  (ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์)

### อภิปรายผลการศึกษา

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารของพยาบาลกับผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า อาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลมีการส่งเสริม ให้พยาบาลมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลที่ ตนสังกัดอยู่ จึงทำให้พยาบาลมีทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน และแสดงออกในรูปแบบของการสื่อสาร ที่มีความเหมาะสม ทั้งในเชิงวจนภาษา และอวัจนภาษาได้ สอดคล้องกับ Cooke and Lafferty (1989) ที่ได้กล่าวว่า การที่สมาชิกรับรู้วัฒนธรรมองค์การนั้น จะมีส่วนทำให้การทำงานถูกแสดงออกมาในลักษณะ ของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ นวลอนงค์ (2534) ที่กล่าวว่า การรับรู้วัฒนธรรม องค์การของพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พยาบาลตระหนักกว่าตนเองมีหน้าที่ในการให้การพยาบาลรักษา มีหน้าที่ในการรับผิดชอบชีวิตช่วยเหลือบุคคลซึ่งอาจจะเป็นผู้ป่วย หรือคนปกติในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดมีสุขภาพดี หรือหายจากโรคหรือให้ตายได้อย่างสงบสุข อันเป็นวัฒนธรรมในวิชาชีพพยาบาล จึงทำให้พยาบาลมีความตระหนักกว่าตนเองควรแสดงออกต่อผู้ป่วยหรือคนปกติอย่างไร เพื่อให้มีความเหมาะสม กับแต่ละสถานการณ์มากที่สุด

2. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารของพยาบาลกับผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า อาจเป็นเพราะงานพยาบาลเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก ต้องพบเจอกับภาวะความเจ็บป่วยที่รุนแรง การเผชิญภาวะใกล้ตายและความตาย การตอบสนองความต้องการ ด้านจิตใจของผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยและญาติ การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงต่อการติดโรค การใช้เครื่องมือช่วยชีวิตที่มีความซับซ้อน รวมทั้งการต้องเผชิญกับการตัดสินใจทางจริยธรรม ดังนั้น พยาบาลจึงจำเป็นต้องมีอารมณ์ที่มั่นคง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง จึงจะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นได้ รวมทั้งแสดงออกในรูปแบบของการสื่อสารที่เหมาะสม สอดคล้องกับ ศศิวิมล (2550) ที่กล่าวว่า งานของพยาบาลเป็นงานที่ค่อนข้างหนักและต้องมีความเสียสละมาก เนื่องจากงานของพยาบาล เป็นการดูแลผู้เจ็บป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังจากสังคมว่า บริการที่ได้รับจากพยาบาลจะต้องเป็นบริการที่มีคุณภาพที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ มีความเป็นกันเอง มีกิริยา ท่าทางที่กระฉับกระเฉง สีหน้าไม่บึ้งตึง มีสายตาที่แสดงความเป็นมิตร วาจาไพเราะไม่ก้าวร้าว ให้กำลังใจ



และปลอดภัยผู้รับบริการได้ ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่ประกอบอาชีพทางการแพทย์ และเป็นไปในทิศทางเดียวกับ วันดี และดาวลอย (2541) ที่ได้แสดงความคิดเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นทักษะที่พยาบาลต้องใช้ทุกครั้งที่ในการสังเกตเพื่อใช้ในประเมินสภาพผู้รับบริการทุกประเภท ทั้งนี้เพื่อให้ทราบได้ว่า ผู้รับบริการกำลังอยู่ในภาวะอารมณ์ใด อันจะทำให้พยาบาลสามารถนำการประเมินไปตีความ และเข้าสู่กระบวนการดูแลรักษาที่เหมาะสมต่อไป

3. ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการได้ โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการ ได้แก่ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ การประเมินและการแสดงออกของอารมณ์ และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ อภิปรายได้ว่า อาจเป็นเพราะ วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบชีวิตมนุษย์ พยาบาลจึงมีความตระหนักในหน้าที่ของตนในการรับผิดชอบและให้บริการผู้รับบริการทั้งในฐานะผู้ป่วยและไม่ใช่นักป่วยด้วยความเต็มใจ พยาบาลตระหนักว่าผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ เมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล นอกจากจะมีความต้องการบริการด้านสุขภาพที่ดีตามหลักวิชาการ ได้รับความสุขสบายหายจากโรคแล้ว ยังต้องการบุคลการพยาบาลที่แสดงการรับรู้เข้าใจเห็นอกเห็นใจ และได้รับการอธิบายอย่างถูกต้องเหมาะสมด้วย ดังนั้น พยาบาลจึงแสดงออกในรูปแบบของการสื่อสารที่เหมาะสม รู้ว่าผู้รับบริการมีภาวะอารมณ์อย่างไร และประเมินได้ว่าควรสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยวิธีใด ในการสื่อสารของพยาบาลควรแสดงออกต่อผู้รับบริการทั้งทางวาจา และท่าทางอย่างไรจึงจะสร้างความรู้สึกไว้วางใจให้เกิดขึ้น สอดคล้องกับคำตรงเกียรติ (2545) ที่กล่าวว่า พยาบาลที่มีความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนทำให้การสื่อสารของพยาบาล ทำให้พยาบาลสามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามสถานการณ์ รวมทั้งการสื่อสารที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจต่อการบริการได้ ส่วนโรงพยาบาลมีการสนับสนุนให้พยาบาลมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่เสมอๆ โดยพยาบาลอาจมีความรู้สึกว่าตนเองรับรู้ถึงวัฒนธรรมของโรงพยาบาลที่ตนปฏิบัติงานอยู่ รับรู้ว่าการปฏิบัติงานนั้นการฟังคำสั่งของหัวหน้างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ แต่ในขณะที่เกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า พยาบาลก็รับรู้เช่นกันว่า ตนเองควรตัดสินใจอย่างไร เพราะอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับสุขภาพและชีวิตของผู้รับบริการ ในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก วัฒนธรรมองค์กรรูปแบบหนึ่งในโรงพยาบาล ได้แก่ วัฒนธรรมของการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ (วรรณวิไล, 2545) ดังนั้น การที่พยาบาลรับรู้ว่ามีสัมพันธภาพที่ดีเป็นวัฒนธรรมที่พยาบาลควรยึดถือปฏิบัติ ก็อาจทำให้พยาบาลแสดงออกถึงการมีสัมพันธภาพกับผู้รับบริการในรูปแบบของการสื่อสารที่ดีได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลทุกด้านอยู่ในระดับสูง แต่ก็พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารของพยาบาลกับผู้รับบริการอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ถึง ปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีการส่งเสริมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลให้เพิ่มขึ้น โดยอาจศึกษาวิธีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

โดยรวมหรือเน้นเฉพาะเรื่อง หรืออาจพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์โดยเน้นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เช่น การสร้างสถานการณ์จำลอง หรือการแสดงบทบาทสมมติ และอาจมีการประเมินผลข้อมูลย้อนกลับจากการแสดงออกของพฤติกรรมการแก้ปัญหา เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริการควรมีการส่งเสริมให้พยาบาลมีความรู้สึกระหนักและภาคภูมิใจในวิชาชีพพยาบาล ว่าเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติเป็นที่ยอมรับและต้องการของสังคม และสนับสนุนให้พยาบาลมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกร่างกายและอารมณ์ การตัดสินใจในพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในทุกสถานการณ์

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลอยู่ในระดับสูง แต่ก็พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารกับผู้รับบริการอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีการกระตุ้นและส่งเสริมบุคลากร โดยการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานที่แสดงถึงการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ หรือทำกิจกรรมที่สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร หรือมีการปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล โดยอาจจะมีการกำหนดรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณให้กับหน่วยงานหรือบุคลากรที่สามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การสื่อสารของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลกับผู้รับบริการได้ คือ ความฉลาดการรับรู้ การประเมินและการแสดงออกของอารมณ์ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ - เนื้อหา และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า หน่วยงานควรส่งเสริมให้ตัวแปรดังกล่าวคงอยู่ต่อไป โดยผู้เกี่ยวข้องในองค์กรสามารถสอดแทรกองค์ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ และทำให้พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร โดยอาจจะจัดให้มีกิจกรรมหรือการอบรมแบบจัดสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะการสื่อสาร เพื่อให้พยาบาลมีทักษะในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำการวิจัยกับหน่วยงานต่างออกไป เช่น โรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีปัจจัยแวดล้อม เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน สิ่งแวดล้อม ค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน จะมีการแสดงออกกับผู้รับบริการต่างกันหรือไม่

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจมีการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การใช้ข้อคำถามปลายเปิด การสังเกตและการสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีอิสระทางความคิดในการเสนอเหตุผล เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- นันทนา น้าฝน. (2538). **เอกลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาล**. สงขลา : เทมการพิมพ์.
- นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์. (2537). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล**. วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.  
วรรณวิไล จันทราภา. (2545). **แนวทางการส่งเสริมการพยาบาลตามจรรยา**. กรุงเทพฯ: ศิริยอดการพิมพ์.  
ธีรวิมล เอกะกุล. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 6).  
อุบลราชธานี : วิทยาออฟเซทการพิมพ์.
- วิชราวรรณ วีระรัตนกุล. (2552). **การสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ  
ของผู้ป่วยโรคเบาหวาน**. วารสารพยาบาลทหารบก. 11(ม.ค.-มิ.ย. 2552) : 73-78.
- วันดี สุทธิรังสี และดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. (2541). **การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้ทักษะ  
การติดต่อสื่อสาร ในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป**.  
วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพจิต. 3(มี.ค. 2541) : 36-45.
- วาสนา จันทร์สว่าง และทัศนีย์ อินทรสุขศรี. (2540). **การสื่อสารเพื่อชีวิต**. กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.  
ศศิวิมล เพชรเสน. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ  
พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
ภาคจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
สุนทรี พรศิริรัตน์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลห้องผ่าตัด  
โรงพยาบาลตำรวจ**. สารวิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ. 8 (พ.ค. - ส.ค. 2552) : 8 - 18.
- อุมพร ตรังคสมบัติ. (2544). **จิตบำบัดการให้คำปรึกษาครอบครัว** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:  
ชั้นต่ำการพิมพ์.
- Cook, R. A., and Lafferty, L.J. (1989). **Organization Culture Inventory**. Plymouth, MI :  
Human Syner - gistics.
- Gardner, Howard. (1983). **Multiple Intelligence**. The Intheory in Practice. 76(1983) : 92 – 102.
- Gomez - Megia, R. L. and Balkin, B. D. (2002). **Mangement**. New York : McGraw – Hill.
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ**. NewYork :  
Bantam Books.
- Hofstede, G. (1980). **Culture' s Consequences : International Difference in Work-Relate values**.  
Calilornia : Sage Publiction.
- O'Shea. (1998). **Relationship-building skills**. World class supply management 2th ed. Boston :  
McGraw-Hill.
- Salovey, P and Mayer J.D. (1997). **Emotional Intelligence Imagination Cognition and Personality**.  
New Hampshire : University of New Hampshire.