

ความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงาน
เป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง¹

Emotional Intelligence and Organizational Commitment
with Job Satisfaction as a Mediating Variable:
A Case Study of Nurses at a University Hospital

สุพรรณษา มากงลาด²

Supansa Makonglad³

ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาน⁴

Professor Sri-Ruen Keawkungwal, Ph.D⁵

รองศาสตราจารย์ สุเมธ สมภักดี⁶

Associate Professor Sumate Somepakdee⁷

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราเขต ยิ้มสุข⁸

Assistant Professor Narakate Yimsook, Ph.D⁹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 360 คน การวิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและความผูกพันต่อ

¹ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาโท เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

³ Master's student on Industrial and Organizational Psychology Program, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

⁴ อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

⁵ Lecturer, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

⁶ อาจารย์ประจำภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

⁷ Full-time lecturer, Department of Mathematics and Statistics, Faculty of Science and Technology, Thammasat University

⁸ อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

⁹ Full-time lecturer, Faculty of Social Administration, Thammasat University

องค์การ ($Z=4.372, p<.01$) ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจในตนเองและความผูกพันต่อองค์การ ($Z=, 3.816 p<.01$) ความพึงพอใจในงานไม่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกและด้านทักษะทางสังคมกับความผูกพันต่อองค์การ

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์การ

Abstract

This research studies emotional intelligence-, and organizational commitment of nurses at a university hospital with job satisfaction as a mediating variable. The sample consists of 360 nurses at a university hospital. The results of the study are as follows:

Analysis of job satisfaction as mediating variable; Job satisfaction is a complete mediating variable between overall emotional intelligence and organizational commitment ($Z=4.372, p<.01$). It shows a partial mediating variable between emotional intelligence and self-motivation ($Z=, 3.816 p<.01$). Job satisfaction is not a mediator of self-awareness, self-regulation, empathy and social skills.

Keywords: Emotional intelligence, job satisfaction, organizational commitment

บทนำ

ในระบบสุขภาพของประเทศไทยนั้นวิชาชีพที่มีกำลังคนมากที่สุด คือพยาบาล ซึ่งปัจจุบัน พบว่า ยังเป็นวิชาชีพที่ขาดแคลน จากการศึกษาของสภาการพยาบาลเพื่อคาดคะเนความต้องการพยาบาลในอนาคตพบว่ามีความต้องการพยาบาลในระบบสุขภาพ 163,500-170,000 คน อัตราส่วนพยาบาล 1 คน ต่อ 400

ประชากร ในระหว่างปี 2553-2562 ประเทศจึงมีการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพอยู่ประมาณ 43,250 คน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ (สวค.) ปี 2553 พบว่า พยาบาลวิชาชีพทำงานในภาคเอกชนสูงถึง 13,987 คน (ร้อยละ10) (สุมาลี อยู่ผ่อง และ บุญทิพย์ สิริธรรังศรี, 2557) และจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้จัดทำยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีศักยภาพสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน รัฐบาลมีนโยบายให้คนไทยมีสุขภาพดี มีอายุยืนเฉลี่ยให้ได้ 80 ปี ในปี 2566 บุคลากรหลักที่มีส่วนในการพัฒนาครั้งนี้ให้ประสบผลสำเร็จคือวิชาชีพพยาบาล ซึ่งเป็นกำลังคนส่วนใหญ่ในระบบบริการสุขภาพทำหน้าที่ดูแลทั้งคนที่ไม่ป่วยและผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นจากสภาพการณ์การรักษาการคงอยู่ของพยาบาลในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรที่ทำการศึกษ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นบุคลากรและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อรักษามูลค่าของบุคลากรที่ดีให้อยู่กับองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุความสำเร็จทั้งระดับบุคคลและองค์กร สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์กร ตลอดจนเพื่อความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตขององค์กร (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2553, อ้างถึงใน อำพรพันธ์ กังวาลศิริ, 2554) สิ่งสำคัญที่จะช่วยทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กรได้นั้นผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นข้อมูลพบว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยสำคัญ ดังเช่นการศึกษาของสตีร์ (Steers, 1997) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน และมีความสัมพันธ์กับการอยู่ประจำการและการลาออกของพนักงาน ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้

ทัศนคติต่องานและองค์กรของบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลและประสิทธิผลต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะหากบุคคลมีความรู้สึกต่องานและองค์กรในทางลบ เช่น เบื่องาน ไม่รู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร รู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมต่อองค์กร จะทำให้บุคลากรนั้นขาดความตั้งใจและความทุ่มเทในการทำงาน ขาดงานบ่อย ซึ่งย่อมจะส่งผลเสียต่องานและประสิทธิผลต่อองค์กร (ชูชัย สมितिไกร, 2554) ดังที่นอร์ดิน (Nordin, 2012) ได้กล่าวไว้ว่า คนหรือพนักงานนั้นยังคงเป็นหัวใจสำคัญของทุกๆ องค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพนั้นมีสิ่งที่แตกต่างกัน คือ คุณภาพและความผูกพันของคนทำงานในที่นั้น

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ ความพึงพอใจในงาน ดังการศึกษาของ หยาง, หลิว, เฉิน และ ปัน (Yang, Liu, Chen, & Pan, 2014) โดยศึกษากับพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิจำนวน 5 แห่งในเทียนจินจำนวน 524 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .693, p < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวรรณ แก้วมณี (2556) ซึ่งศึกษากับพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศจำนวน 113 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานในฐานะเป็นตัวแปรสื่อ

การศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ผู้วิจัยได้ศึกษาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่สามารถส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรผ่านความพึงพอใจในงาน ซึ่งพบว่ามี การศึกษาของ Guleryuz, Guney, Aydin and Asan (2008) ซึ่งทดสอบความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทาโบลิ (Taboli, 2013) พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของ นภาดา อุดมชัยรัตน์ (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชการ พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

เนื่องจากการทำงานของพยาบาลนั้นต้องเผชิญกับสภาวะทางอารมณ์ที่ไม่คงที่ของผู้ป่วยและญาติ การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับผู้ป่วยและญาติและกับทีมสุขภาพ ทำให้มีความเครียดความกดดันทางอารมณ์ ความคับข้องใจความเหนื่อยหน่ายจำเจต่องานที่หนัก และยังมีกิจกรรมอื่นๆที่ต้องปฏิบัตินอกเหนือจากงานประจำ อีกเช่น การเข้าร่วมสัมมนา การประชุม การรับการตรวจเยี่ยมรับรองคุณภาพ เป็นต้น (สุมาลี อยู่พ่อง และ บุญทิพย์ สิริธรงค์ศรี, 2557) จึงทำให้พยาบาลมีภาระงานที่มากขึ้น ดังนั้นพยาบาลควรต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงาน ดังที่ ศรีเรือน แก้วกังวาล (2536, อ้างถึงใน คู่มือความฉลาดทางอารมณ์, 2543) ได้กล่าวไว้ว่า คนที่มีความเป็นผู้ใหญ่ทางอารมณ์หรือผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้น ไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ที่กดดันเพียงใดย่อมได้รับความกระทบกระเทือนน้อยกว่า ผู้มีอารมณ์เป็นเด็กหรือมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำและสามารถฟื้นตัวได้เร็วกว่า

และจากการศึกษาของ นอร์ดิน (Nordin, 2012) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำและความผูกพันต่อองค์กรในสถาบันการศึกษาระดับสูง โดยศึกษาในเจ้าหน้าที่ในสถาบันจำนวน 169 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ($r=0.353, p<0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับ แมสเร็ค, ออสมา, อิบราฮิม และ แมนเซอร์ (Masrek, Osman, Ibrahim, & Mansor, 2015) ได้ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร ในผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์หน่วยวางแผนการจัดการและการบริหารความทันสมัยประเทศมาเลเซีย จำนวน 115 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้สังคมและการจัดการความสัมพันธ์สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 36.8 และ โชฟเวน (Chowwen, 2012) ศึกษาการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานศึกษาในพนักงานโคคาโคล่าจำนวน 200 คนผลการวิจัย พบว่า มีความแตกต่างอย่างมี

นัยสำคัญระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ระดับต่ำและสูง การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ดีและไม่ดีต่อความผูกพันต่อองค์การ การส่งเสริมให้มีความฉลาดทางอารมณ์และการให้สภาพแวดล้อมในเชิงบวกจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะช่วยให้องค์การได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าที่อื่น พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ซึ่งพวกเขาสามารถที่จะรับรู้ จัดการและใช้อารมณ์ของพวกเขา มากกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ เขาสามารถดำเนินและจำกัดอุปสรรคที่ต้องเผชิญในอาชีพของเขาเพราะฉะนั้นการที่มีความฉลาดทางอารมณ์และตระหนักรู้อารมณ์และสามารถช่วยให้เกิดทัศนคติที่มีแรงจูงใจ แสดงออก และมีเป้าหมายสู่ผู้อื่น และสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์การโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งคิดว่างานวิจัยนี้จะมีคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์การ คือทำให้ผู้บริหารทราบถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานในฐานะเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พยาบาล หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จากมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยพยาบาลที่สภากาชาดไทยรับรอง ทำหน้าที่ให้การช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อบรรเทาอาการโรค ป้องกัน การส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพโดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์ และศิลปะการพยาบาล ใน การศึกษาค้นคว้าถึง พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งและมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง และ บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆของตนและในความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ โดยการศึกษา ครั้งนี้ใช้แนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบความฉลาดทาง อารมณ์ไว้ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านการตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) ระบุว่าเรามีความรู้สึกอย่างไรใน ขณะนั้นและใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ มีการประเมินความสามารถของตนตาม ความเป็นจริง มีความมั่นใจในตนเองเป็นพื้นฐาน

ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง (Self-regulation) จัดการอารมณ์ของตนเองเพื่อ ช่วยส่งเสริมงานที่ทำอยู่ รักษาความซื่อตรงของตน สามารถฟื้นตัวได้ดีจากอารมณ์ที่ เป็นทุกข์

ด้านแรงจูงใจในตนเอง (Self-motivation) แนวโน้มของอารมณ์ที่ขับเคลื่อนและ นำเราไปสู่เป้าหมาย ช่วยให้เราสามารถใช้ความคิดริเริ่มและมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง ตนเองและมีความอดทนในการเผชิญกับความพ่ายแพ้และผิดหวัง

ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น สามารถ มองเห็นมุมมองของผู้อื่น สร้างความสามัคคีและยอมรับความหลากหลายของบุคคล

ด้านทักษะทางสังคม (Social skills) จัดการกับอารมณ์ในความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็น อย่างดี สามารถอ่านสถานการณ์ทางสังคมได้อย่างถูกต้อง มีปฏิสัมพันธ์อย่างราบรื่น

สามารถใช้การชักจูงและมีความเป็นผู้นำ สามารถเจรจาต่อรอง ยุติปัญหาความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือร่วมใจและการทำงานเป็นทีม

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าสิ่งที่เขาได้รับจากงานนั้นมีค่าและมีความสำคัญ ให้สิ่งที่ตรงตามความต้องการของพนักงานเพียงใด โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของลูธาน (Luthan, 2008)

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่บุคคลแต่ละคนแสดงออกต่อองค์กรที่ตนอยู่ โดยยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนอยู่และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่มีอายุงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป มีจำนวนประชากรทั้งหมด 2,903 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2558)

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาในพยาบาลระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่มีอายุงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 360 คน



ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบวัดของ อคัมย์สิริ ลียาชัย (2555) และอัญชลี ยะโหนด (2555) ตามแนวคิด โกลแมน (Goleman, 1998) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.855

ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบวัดความพึงพอใจในงานของ อัญชลี ยะโหนด (2555) ตามแนวคิด ลูธาน (Luthan, 1998) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน จำนวน 53 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.941

ส่วนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบวัดของ พิมพรรณ วิไลรัตน์ (2556) ซึ่งได้ปรับปรุงและแปลมาจากแบบวัดของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.795

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับกรวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสถิติที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

- (1) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ
- (2) วิเคราะห์ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- (3) การวิเคราะห์ความเป็นตัวแปรสื่อของความพึงพอใจในงานระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร ใช้วิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเป็นดังนี้

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ความฉลาดทางอารมณ์	3.71	0.27	สูง
ความพึงพอใจในงาน	3.44	0.40	สูง
ความผูกพันต่อองค์กร	3.38	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ได้ผลดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.71$) ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.44$) และความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{x} = 3.38$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร	p-value
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	.119	.012*
- ด้านการตระหนักรู้ตนเอง	.028	.246
- ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง	.101	.028*
- ด้านแรงจูงใจในตนเอง	.204	.000**
- ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก	.012	.413
- ด้านทักษะทางสังคม	.077	.073
ขนาดตัวอย่าง 360 คน		

หมายเหตุ. p-value คือ sig (1 – tailed), ** p < .01

จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .119$) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .101$) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .204$) ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 3

สัมประสิทธิ์การถดถอย และค่าสถิติ จากการทดสอบความพึงพอใจในงานในการเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ตัวแปร	a	b	c	c'	ค่าสถิติ z p-value
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	.546 (.000)**	.271 (.000)**	.160 (.024)*	.012 (.871)	4.372 (.000)**
ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน การตระหนักรู้ตนเอง	.192 (.000)**	.289 (.000)**	.018 (.592)	-.037 (.269)	4.017 (.000)**
ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน การจัดการกับอารมณ์ตนเอง	.372 (.000)**	.274 (.000)**	.102 (.056)	.001 (.992)	4.289 (.000)**
ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน แรงจูงใจในตนเอง	.333 (.000)**	.238 (.000)**	.204 (.000)**	.125 (.019)*	3.816 (.000)**
ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน การร่วมรับรู้ความรู้สึก	.048 (.354)	.274 (.000)**	.011 (.826)	-.003 (.955)	.912 (.362)
ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน ทักษะทางสังคม	.285 (.000)**	.272 (.000)**	.086 (.146)	.009 (.881)	3.570 (.000)**

a คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความฉลาดทางอารมณ์ (ตัวแปรต้น) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (ตัวแปรต้น) ไปสู่ ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรสื่อ)

b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรสื่อ) จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (ตัวแปรต้น) และความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (ตัวแปรตาม)

c คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความฉลาดทางอารมณ์ (ตัวแปรต้น) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (ตัวแปรต้น) ไปสู่ ความผูกพันต่อองค์กร (ตัวแปรตาม)

c' คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความฉลาดทางอารมณ์ (ตัวแปรต้น) จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (ตัวแปรต้น) และความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (ตัวแปรตาม)

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่า z ของความฉลาดทางอารมณ์ มีค่า p-value เท่ากับ .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางการวิจัยที่ 1 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นตัวแปรสื่อระหว่างความพึงพอใจในงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า

ค่า a ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.01 หมายความว่า มีการส่งผลจากความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรสื่อ)

ค่า b ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

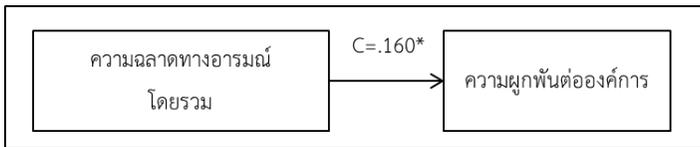
.01 หมายความว่า มีการส่งผลจากความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ ความผูกพันต่อองค์กร (ตัวแปรตาม)

ค่า c ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ .024 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 หมายความว่า มีการส่งผลจากความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (ตัวแปรตาม)

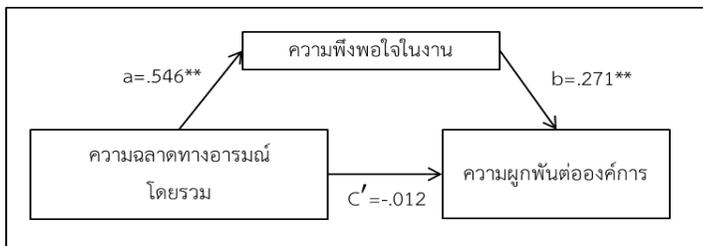
นอกจากนี้ ยังพบว่า ค่า c' ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.871 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กล่าวคือ ความฉลาดทางอารมณ์ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยตรง แต่ส่งผลผ่านความพึงพอใจในงานไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 2 และภาพที่ 3



ภาพที่ 2

ผลโดยรวมของการส่งผลจากความฉลาดทางอารมณ์ไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (c)



ภาพที่ 3

ผลทางตรงของการส่งผลจากความฉลาดทางอารมณ์ไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (c') และผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน ($a*b$)

อภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร สามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) การส่งผลจากความฉลาดทางอารมณ์ไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (ผลโดยรวม)

จากการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลโดยรวมไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อดีโอเยและโทรูเบลลี, อาลาวิ, โมจทาเฮดซาดะห์, เอมีน, ซาโวจิ, และ นอร์ดีน (Adeoye & Torubelli, 2011; Alavi, Mojtabehzadeh, Amin, & Savoji, 2013; Nordin, 2012) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึก และการศึกษาของ ซาฟิค และ รานา (Shafiq & Rana, 2016) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์สูงแต่กลับมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ ($r=.119$, $p<.05$) ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นสำคัญต่อการปฏิบัติงานคือถ้าพยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีและพยาบาลจะผูกพันกับการทำงานกับวิชาชีพที่ตนทำ และด้วยสาเหตุว่าองค์กรที่ศึกษานั้นเป็นองค์กรขนาดใหญ่ องค์กรนั้นเป็นนามธรรมเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่งานเป็นสิ่งที่จับต้องได้จึงทำให้ไม่ต้องใช้ความฉลาดทางอารมณ์กับองค์กรแต่ต้องใช้ความฉลาดทางอารมณ์กับงาน จึงทำให้ค่าความสัมพันธ์กับองค์กรต่ำ

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r=.101$, $p<.05$) ซึ่งถือว่ามีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาฟิค และ รานา (Shafiq & Rana, 2016) พบว่า ครูที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมีแนวโน้มทำให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพยาบาลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองนั้น จะสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองเมื่อต้อง

เผชิญกับความเครียด ความกดดันในงาน หรือสิ่งที่มีผลกระทบซึ่งทำให้เกิดอารมณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เพื่อจะสามารถทำให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าที่จะมีความสัมพันธ์กับองค์การ

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ($r=.204, p<.01$) ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิโคเลา และ เทาซิส (Nikolaou & Tsaousis, 2002) พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้สึกมีคุณค่าในงานที่ตนทำอยู่ และมีความทุกข์ใจน้อย ซึ่งจะเพิ่มความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพยาบาลนั้นรับรู้ว่างานที่ตนเองทำนั้นเป็นงานที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม จะรู้สึกมุ่งมั่นจูงใจตนเองทำตามปณิธานของวิชาชีพ คือ ช่วยเหลือคนไข้ให้ผ่อนคลายจากความทุกข์โรคร้ายและคิดพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามเป้าหมายขององค์การ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พยาบาลมีทัศนคติที่ดีกับองค์การมากกว่าที่จะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านตระหนักรู้ตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกและด้านทักษะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์การ

(2) การส่งผลของความฉลาดทางอารมณ์ไปสู่ความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลไปสู่ความพึงพอใจในงาน ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง ด้านแรงจูงใจในตนเอง และด้านทักษะทางสังคมส่งผลไปสู่ความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เซ็คมีเชลีโอกูล, กัลป์เซล และ อัลลูทัส, ชูททาเรียน, เอมีลี และ เอมินิลารี (Cekmecelioglu, Gunsul, & Ulutas, 2012; Shooshtarian, Ameli, & Aminilari, 2013; เพ็ญญา หิรัญรัตน์พงษ์ (2550), วรณพร สธนเสาวภาค (2551), อัญชลี ยะโหนด (2555), สุภาพร รียาพันธ์ (2550) และสอดคล้องกับการศึกษาของ โอนูโอห์อา และ ซีกัน-มาร์ติน (Onuoha & Segun-Martins, 2013) พบว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าจะมีระดับความพึงพอใจในงานมากกว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่า

(3) การส่งผลของความฉลาดทางอารมณ์ผ่านความพึงพอใจในงานไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (ผลทางอ้อม)

จากการวิจัย พบว่า มีการส่งผลของความฉลาดทางอารมณ์ผ่านความพึงพอใจในงานไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่า ถ้าพยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์ทางอารมณ์สูง จะสามารถตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง และรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ (Goleman, 1998) พยาบาลจะรับรู้ว่าจะงานที่ตนเองทำนั้นเป็นงานที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม จะรู้สึกมุ่งมั่นทำตามปณิธานของวิชาชีพ คือ ช่วยเหลือคนไข้ให้ผ่อนคลายจากความทุกข์โรคร้าย และคิดพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติหรือความรู้สึกด้านบวกต่องานและสภาพแวดล้อมในงานของตน และจะส่งผลให้พยาบาลมีทัศนคติที่ดีกับองค์กร รู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดูแลร์ยูซ, กูเนย์, แอร์ดีน และ อาซาน (Guleryuz, Guney, Aydin, & Asan, 2008) ศึกษาอิทธิพลตัวแปรสื่อของความพึงพอใจในงานระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาในพยาบาลจำนวน 267 คน ผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์และการใช้อารมณ์ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กร และพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์ตนเองและด้านการใช้อารมณ์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการควบคุมอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กรและการศึกษาของ ทาโบลี (Taboli, 2013) ศึกษาความพึงพอใจในงานในฐานะเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กรในพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และ

ความผูกพันต่อองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาของ แอนารี (Anari, 2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของครู พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร จึงกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ตนเอง สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างเหมาะสม เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและสามารถที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร เกิดความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อพยาบาลมีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความสุขในการทำงานอย่างมากซึ่งจะเป็นสื่อไปถึงความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจในตนเองและความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจในตนเองส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยตรงและส่งผลผ่านความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ พยาบาลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจในตนเอง จะสามารถสร้างอารมณ์ที่ขับเคลื่อนและนำตัวเองไปสู่เป้าหมาย มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงตนเอง และมีความอดทนในการเผชิญกับความพ่ายแพ้และผิดหวัง (Goleman, 1998) ทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กรโดยตรง และพยาบาลนั้นรับรู้ว่าจะงานที่ตนเองทำนั้นเป็นงานที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม จะรู้สึกมุ่งมั่นทำตามปณิธานของวิชาชีพ คือช่วยเหลือคนไข้ให้ผ่อนคลายจากความทุกข์โรคภัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานทำให้พยาบาลมีทัศนคติที่ดีกับองค์กรและเป็นสื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

(1) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของพยาบาลอยู่ในระดับสูง ซึ่งถือว่าเป็นผลดีต่อวิชาชีพพยาบาล องค์กรอาจมีการพิจารณาถึงความสำคัญในเรื่องนี้ตั้งแต่รับบุคคลากรเข้าทำงานโดยวัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ก่อนเข้าทำงาน และพิจารณาให้มีการจัดให้มีโปรแกรม การอบรม การจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาให้บุคคลากรเกิดความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มมากขึ้นเช่นด้านการตระหนักรู้ตนเองที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงค่อนข้างไปทางปานกลางและควรพัฒนาหรือรักษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลให้อยู่ในระดับสูงเพราะมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะรักษาพยาบาลให้อยู่ในองค์กรต่อไป

(2) ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร พยาบาลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลทั้งด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างานและด้านเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

(3) การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่นการศึกษาเปรียบเทียบกับพยาบาลที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี หรือ 10 ปี เพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลขนาดใหญ่และโรงพยาบาลขนาดเล็ก เพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่างสภาพองค์กรที่แตกต่างกัน การศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพได้ลาออกจากโรงพยาบาลรัฐไปสู่โรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น

(4) การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เช่น พลังสุขภาพจิต (RQ) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความสุขในการทำงาน (Joy at work) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างขึ้นและสามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรได้มากขึ้น เพราะทุกองค์การต่างต้องการให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและคงอยู่กับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต. (2543). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- ชูชัย สมธิโก. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวรรณ แก้วมณี. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นภาพดา อุดมชัยรัตน์ และสมรักษ์ สันติเบญจกุล. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชการ*. *แพทยสารทหารอากาศ*, 60(1), 47-51.
- พิมพ์พรณ วิไลรัตน์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความผาสุกทางใจ กับความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานของบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- เพ็ญญา หิรัญรัตน์พงศ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างชาวน์อารมณ์ และ บุคลิกภาพแบบเชอในปัจจัยควบคุมกับความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษา บริษัทเบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน).* (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ.
- วรรณพร สธนเสาวภาค. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคและความพึงพอใจในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่ง.* (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ.
- สุภาพร รียาพันธ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ชาวน์ อารมณ์และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาพนักงานโรงงานผลิตชิ้น ส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง.* (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ.
- สุมาลี อยู่ผ่อง และบุญทิพย์ สิริธรงค์ศรี. (2560). *การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 เรื่องปัจจัย การคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลศัลยศาสตร์ของ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.* สืบค้นจาก http://www.stou.ac.th/thai/grad_stdy/Masters/research/4nd/Fu llPaper.pdf
- อคัมย์สิริ ลียาชัย. (2555). *บุคลิกห่าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.* (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ.

- อัญชลี ะโหนด. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวัวอารมณ์ ความเชื่อมั่นว่าตนสามารถทำได้ และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาศูนย์บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อำพรพันธุ์ กังวาลวัฒนศิริ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. สืบค้นจาก <http://www.bec.nu.ac.th/bec-web/graduate/Article/MBA-54/53%20อำพรพันธุ์%20%20กังวาลวัฒนศิริ.pdf>
- Adeoye, H., & Torubelli, V. (2011). Emotional Intelligence and Human Relationship Management as predictors of organizational commitment. *Ife Psychologica*, 19(2), 212-226.
- Alavi, S. Z., Mojtahedzadeh, H., Amin, F., & Savoji, A. P. (2013). Relationship between emotional intelligence and organizational commitment in Iran's Ramin thermal power plant. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 815-819.
- Allen, N. J., & Meyer, J. D. (1990). The measurement and Antecedents of Affective Commitment, Continuance Commitment and Normative Commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Anari, N. N. (2012). Teacher: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Journal of Workplace Learning*, 24(4), 256-269.

- Cekmecelioglu, H. G., Gonsel, A., & Ulutas, T. (2012). Effect of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An empirical study on call center employees. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 58, 363-369.
- Chowwen, C. (2012). Predictors of Organizational Commitment in factory employees. *Ife Psychologia*, 20(2), 184-191.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury Publishing Plc.
- Guleryuz, G., Guney, S., Aydin, E. M., & Asan, O. (2008). The mediating effect of Job Satisfaction between emotional intelligence and Organizational Commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Sciences*, 45, 1625-1635.
- Leite, N. R. P., de Aguiar, Rodrigue, A. C., de Albuquerque, L. G. (2014). Organizational Commitment and Job satisfaction: What are the Potential Relationships? *Bazilliran Administration Review*, 11(4), 476-495.
- Luthans, F. (2008). *Organizational Behavior*. Singapore: Mc Graw Hill.
- Masrek, M. N., Osman, M. A. F., Ibrahim, Z., & Mansor, A. N. (2015). Malaysian Computer Professional: Assessmant of Emotional Intelligence and Organizational Commitment. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 172, 238-245.
- Nikolaou, I. & Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment. *International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342

- Nordin, N. (2012). *Assesing Emotional Intelligence, Leadership Behavior and Organizational Commitment in a Higher Learning Institution. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 56*, 643-651.
- Onuoha, U. C., & Segun-Martins, I. O. (2013). Predicting Job Satisfaction of Married Female Employees: The Role of Age and Emotional Intelligence. *Gender and Behavior, 11(2)*, 5745-5751.
- Shafiq, M., & Rana, A. R. (2016). Relationship of Emotional Intelligence to Organizational Commitment of College Teachers in Pakistan. *Eurasian Journal of Educational Research, 62*, 1-14.
- Shooshtarian. Z., Ameli. F., & Aminilari. M. (2013). The Effect of Labor Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS), 6(1)*, 29-45.
- Taboli, H. (2013). Job Satisfaction as a Mediator in Relationship between Emotional Intelligence, Organizational Commitment in Employees' Kerman Universities. *Life Science Journal, 10(1)*, 1-8
- Yang, J., Liu, Y., Chen, Y., & Pan, X. (2014). The effect of structural empowerment and organizational commitment on Chinese nurse' job satisfaction. *Applied Nursing Research, 27*, 186-191.