



ผลของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ต่อ การพัฒนาคุณภาพบุคลากรสาธารณสุข

เทอดศักดิ์ เดชคง, พ.บ.*

บทคัดย่อ

การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถภาพในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขเป็นเป้าหมายที่สำคัญ โดยเฉพาะในงานสาธารณสุขซึ่งจำเป็นต้องให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการดังกล่าวมักมีปริมาณมาก มีโอกาสเกิดความขัดแย้งทั้งกับผู้ใช้บริการและในทีมงานที่ให้บริการ จนอาจนำไปสู่การทำงานที่ขาดประสิทธิภาพและความสุขของบุคลากรในการทำงาน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นที่การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถภาพและความสุขในการทำงานโดยอาศัยรูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย องค์ประกอบสำคัญคือการสร้างแรงจูงใจแก่ตนเอง การมองโลกด้านบวก การรู้จักเข้าใจตนเอง การเข้าใจเห็นใจผู้อื่นและการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ บุคลากรของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมการอบรมจะเข้าร่วมกิจกรรมตามที่กำหนดและเมื่อสิ้นสุดโครงการจะได้รับการประเมินความพึงพอใจต่อสมรรถภาพการทำงานโดยบุคคลอื่นในด้านต่างๆ ผลที่ได้รับพบว่าเมื่อสิ้นสุดโครงการบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการมีความสามารถในการสื่อสารดีขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ การพัฒนาบุคลากร สมรรถภาพในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานกับผู้อื่น
ความสุขในการทำงาน

*สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต



The Result of Emotional Intelligence Training on Health Care Personnel Development

*Terdsak Dejkong, M.D.**

Abstract

Good performance at work and working with happiness are the target of personnel 's development. Especially, health care personnel who provide service to the patients and their relatives. This service is often overload and sometimes can cause conflict with both the clients and the colleagues which lead to poor work performance and distress feeling. The purpose of this study is to use Emotional Intelligence training as a method to increase work performance and happiness at work. The keys element of the Emotional intelligence training are self-motivation , being optimist , self-awareness , empathy and problem solving. The hospital 's personnel who attended this training were evaluated in six areas. The result shows that the work performance satisfaction in the area of communication , effectiveness and happiness at work are increased statistically significant.

Key words : emotional intelligence, personnel development, work performance satisfaction, work behavior, happiness

*Bureau of Mental Health Technical Development, Department of Mental Health

บทนำ

บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานบริการสาธารณสุขนั้น บุคลากรจะต้องทำหน้าที่หลายอย่างทั้งการให้บริการแก่ประชาชนที่เจ็บป่วยซึ่งมาใช้บริการ การให้บริการสุขภาพแบบเชิงรุกในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้นับว่าเป็นภาระที่หนักโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ผู้ให้บริการมีมากแต่ผู้ให้บริการมีความสามารถให้บริการอย่างจำกัด ก็จะเกิดปัญหาขึ้นไม่ว่าจะเป็นการบำบัดรักษาที่ขาดประสิทธิภาพ ผู้ป่วยขาดการรักษาอย่างต่อเนื่อง การถูกร้องเรียนตลอดจนความตึงเครียดจากการทำงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและชีวิตส่วนตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ในสถานการณ์ที่ทรัพยากรบุคคลมีจำนวนจำกัด การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงเป็นวิธีการที่จำเป็นในการพัฒนาบริการให้ได้มาตรฐานมีประสิทธิภาพตลอดจนบุคลากรเองมีความสุขในการใช้ชีวิตทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน¹⁻²

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ Emotional Intelligence)^{3,4-5} เป็น วิธีการหนึ่งที่สามารถใช้พัฒนาทักษะในการที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นให้มีประสิทธิภาพและเกิดความสุขในการทำงานความฉลาดทางอารมณ์นี้ได้ถูกพัฒนาโดยนักวิชาการหลายคน เช่น ปีเตอร์ ซาโลเวย์ จอห์น เมเยอร์ และ แดเนียล โกลแมน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือด้านบุคคลอันได้แก่การรู้จักเข้าใจอารมณ์ของตนเอง การมุ่งใจตนเองในการทำงาน การปรับตัวแก้ไขปัญหาด้านสังคมได้แก่การสื่อสาร การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น^{3,6} องค์ประกอบต่าง ๆ ของความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและจำเป็นในการที่บุคคลจะทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุข ในต่างประเทศมีรายงานถึงการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการพัฒนาบุคลากรว่าส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กร⁵ อย่างไร

ก็ตามในประเทศไทย รายงานการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้วยความฉลาดทางอารมณ์นั้นยังมีจำนวนน้อยการศึกษานี้จึงมุ่งเน้นไปที่การใช้โปรแกรมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ในการเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงาน และเสริมสร้างความสุขระหว่างทำงาน เพื่อไปเป็นตัวอย่างสำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์และวิธีการ

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เริ่มจากการออกแบบการอบรมเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในบุคลากรซึ่งทำงานในโรงพยาบาลปทุมธานีซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 400 เตียง โดยการทำกลุ่มเพื่อค้นหาปัญหาความต้องการและความเหมาะสมในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในด้านต่าง ๆ หลังจากนั้นได้มีการเปิดรับสมัครผู้ที่สมัครใจเข้ารับการอบรมโดยใช้เวลาในการอบรม 4 ครั้งๆ ละ 3 ชั่วโมง แต่ละครั้งห่างกัน 1-2 สัปดาห์ จากการรับสมัครทำให้ได้ผู้ที่เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 22 คนและเข้าร่วมกระบวนการจนจบเป็นจำนวน 16 คน ประกอบไปด้วยแพทย์ 2 คน พยาบาล 10 คน เภสัชกร 2 คน และนักเทคนิคการแพทย์ 2 คน ภายหลังจากเสร็จสิ้นการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนจะได้รับการประเมินความพึงพอใจต่อศักยภาพการทำงานในแต่ละด้าน โดยบุคคลอื่นได้แก่หัวหน้าลูกน้องและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสิ้น 4 คนแล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาประเมินผล

สำหรับการอบรมทั้ง 4 ครั้งมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

ครั้งที่ 1 ปฐมนิเทศ ข้อตกลงในการร่วมกิจกรรม

การบรรยายและฝึกปฏิบัติในหัวข้อของการทำงานและการจัดการกับภาวะอารมณ์

การบ้านที่ต้องนำไปปฏิบัติและรายงานผลในครั้งต่อไป

ครั้งที่ 2 การนำเสนอการบ้าน บทเรียนที่ได้รับ ปัญหาอุปสรรคของแต่ละคน

การบรรยายและฝึกปฏิบัติ เรื่องการมองโลกด้านบวก

การบ้านซึ่งได้แก่การจดบันทึกสถานการณ์ด้านบวกและด้านลบ

ครั้งที่ 3 การนำเสนอการบ้าน บทเรียนที่ได้รับและปัญหาอุปสรรคของแต่ละคน

การบรรยายและฝึกปฏิบัติในเรื่องของการรู้จักตนเอง/เข้าใจผู้อื่นและการจัดการความขัดแย้ง

การบ้านซึ่งได้แก่การบันทึกเหตุการณ์ความขัดแย้งและการแก้ไข

ครั้งที่ 4 การนำเสนอการบ้าน บทเรียนที่ได้รับและปัญหาอุปสรรคของแต่ละคน

การบรรยายและฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในสถานการณ์ที่ยุงยาก

สรุปและ ปิดการอบรม

การประเมินผลนั้นจะทำหลังจากอบรมภายใน 1 สัปดาห์ ทั้งนี้หัวข้อในการประเมินได้แก่

- 1) ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์
- 2) ความสามารถในการแก้ปัญหา/ความขัดแย้ง
- 3) การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์กับผู้ร่วมงาน
- 4) การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์กับผู้ใช้บริการ
- 5) ประสิทธิภาพในการทำงาน
- 6) ความสุขในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจต่อสมรรถภาพในการทำงานในแต่ละด้านจะถูกนำมารวบรวมเพื่อหาค่าเฉลี่ย

ผล

พบว่าผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาสมรรถภาพของตนเองในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนโดยพบว่ามีการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจต่อความสามารถในการจัดการกับอารมณ์เป็นร้อยละ 74.8 ความพึงพอใจต่อระดับความสามารถในการจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งเป็นร้อยละ 75.2

ความพึงพอใจต่อความสามารถในการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์กับผู้ร่วมงานเป็นร้อยละ 77.1

ความพึงพอใจต่อระดับความสามารถในการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์กับผู้ใช้บริการเป็นร้อยละ 77.9

ความพึงพอใจต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นร้อยละ 78

ความพึงพอใจต่อระดับความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 81.1

วิจารณ์

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขนับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการด้านสาธารณสุขแต่บ่อยครั้งที่สภาพของการทำงานทำให้นุคลากรนั้นเกิดความตึงเครียดขัดแย้ง ขาดความสุขซึ่งส่งผลต่อการทำงาน การศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้เข้าอบรมหลายคนมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานและบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ซึ่งหากสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ก็อาจนำมาซึ่งความพึงพอใจแต่หากไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ก็ย่อมนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมทักษะความฉลาดทางอารมณ์นั้นว่าเป็นทางออกในการเสริมสร้างสมรรถภาพการทำงานและการมีความสุขโดยอาศัยการพัฒนาบุคลากรโดยตรงซึ่งไม่ได้กระทบกับระบบอื่นๆในองค์กรและยังมีค่าใช้จ่ายต่ำคุ้มค่าแก่การนำไปใช้

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการประเมินแบบ 360 องศาจากคนรอบข้าง แต่เนื่องจากความไม่สะดวกในการกำหนดคะแนนความพึงพอใจในศักยภาพการทำงานก่อนการอบรมจึงได้ใช้

การให้คะแนนจากระดับความพึงพอใจต่อศักยภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นหลังการอบรมดังกล่าว ซึ่งพบว่าภายหลังการอบรมนั้น บุคลากรที่เข้าอบรม ได้รับคำแนะนำความพึงพอใจต่อสมรรถภาพการทำงานแต่ละด้าน เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนสอดคล้องกับข้อสังเกตของบุคลากรอื่น ๆ ในแต่ละแผนก นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นของบุคลากรยังจะนำไปสู่สมรรถภาพการทำงานโดยรวมที่เพิ่มขึ้นในแผนกและองค์กรด้วย

จากการศึกษานี้จึงทำให้ สามารถสรุปได้ว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์นั้นสามารถทำแบบกลุ่มให้กับบุคลากรในโรงพยาบาลโดยใช้เวลาที่พอเหมาะ ซึ่งจะให้บุคลากรนั้นมีสมรรถภาพในการทำงานดีขึ้น มีความสุขในการทำงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามการศึกษานี้มีข้อจำกัดในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายซึ่งควรใช้การสุ่ม รวมทั้งการประเมินผลซึ่งควรมีการติดตามผลโดยเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม

ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ทำในกลุ่มบุคลากรที่สมัครใจเข้ารับการอบรม สำหรับการอบรมในกลุ่มที่ไม่สมัครใจนั้นควรมีการศึกษาต่อไปถึงรูปแบบการอบรมและประสิทธิผลที่ได้รับ

กิตติกรรมประกาศ

ขอบคุณ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปทุมธานี และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลปทุมธานี ที่ได้จัดการอบรมและประเมินผลจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

1. เทอดศักดิ์ เดชคง. ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ; 2546.
2. เทอดศักดิ์ เดชคง. ความฉลาดทางอารมณ์จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ; 2545.
3. กรมสุขภาพจิต. อีคิว: การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์; กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต; 2545.
4. Daniel G. Emotional intelligence. New York: Bantam Book; 1995.
5. Cary C, Daniel G. editor. Emotional Intelligence Workplace. San Francisco: Jossey-Bass; 2001.
6. เทอดศักดิ์ เดชคง. จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา. กรุงเทพฯ; 2544.