

610.730692

ว 692 ป

ร. 3

ปัจจัยเชิงสาเหตุพระระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ:
✓ ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล

บทคัดย่อ

ของ

วิรัตน์ ธรรมนารณสกุล

๑



-7 ส.ป. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

มีนาคม 2547

น 244168

น 244168

วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2547). ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล. ปรินญาณพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี, รองศาสตราจารย์ ดร.ผจงจิต อินทสุวรรณ และ รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ 2 แบบจำลอง คือ 1) แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปร ผลลัพธ์ และ 2) แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ โดยแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน มีปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยระดับหน่วยงาน (บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า) และปัจจัยระดับบุคคล (ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบัน ไม่น้อยกว่า 6 เดือน เป็นพยาบาลประจำการจำนวน 885 คน และหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 186 คน การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามที่วัดตัวแปรระดับบุคคลและหน่วยงาน จำนวน 12 ฉบับ และซึ่งมีพิสัยค่าความเชื่อมั่น 0.80 – 0.96 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ในการวิเคราะห์ ข้อมูลใช้รูปแบบการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ ในการตรวจสอบแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL for windows

ผลการวิจัย พบว่า แบบจำลองสมมติฐาน ซึ่งเป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และไขว้ระดับ (Cross level) ไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้มีการปรับเปลี่ยน จำลองขึ้นใหม่ ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคล สามารถอธิบาย ความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ได้ร้อยละ 63, 55 และ 64 ตามลำดับ และปัจจัยเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความ แปรปรวนของค่าเฉลี่ยตัวแปรระดับบุคคลแต่ละตัวแปรได้ร้อยละ 9 – 69 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวน ของการรับรู้บทบาทได้สูงสุด และสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมตาม บทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 37, 34 และ 28 ตามลำดับ จากการ วิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรสอดแทรกต่อแบบจำลองความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุระดับบุคคล

จากความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองระดับบุคคลที่พัฒนาขึ้น พบว่า

1) ตัวแปรเชิงสาเหตุส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ (1) ผลการปฏิบัติงานรวม ได้รับอิทธิพลทางตรงจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงสุด ($\beta = .49$) รองลงมาคือ การรับรู้บทบาท ($\beta = .21$) (2) พฤติกรรมตามบทบาท ได้รับอิทธิพลทางตรงจาก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สูงสุด ($\beta = .45$) รองลงมาคือ การรับรู้บทบาท ($\beta = .29$) และ (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงสุด ($\beta = .47$) รองลงมาได้แก่ ปรีชาเชิง อารมณ์ ($\beta = .15$) จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ ในการส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีผลการปฏิบัติงาน ที่สูงขึ้น โดยองค์การควรส่งเสริมให้พยาบาลได้มีการพัฒนาทักษะความสามารถในการทำงานเป็นทีม และควร มีการชี้แจงบทบาทหน้าที่ในงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

2) พิจารณาอิทธิพลรวมของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปรีชาเชิงอารมณ์ และอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยรวมระดับสูงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยปรีชาเชิงอารมณ์ส่งผลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 0.60, 0.50 และ 0.64 ตามลำดับ ในขณะที่ อิทธิบาท 4 ส่งผลโดยรวมเป็น 0.35, 0.35 และ 0.40 ตามลำดับ เนื่องจากตัวแปรเชิงสาเหตุทั้งสองเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีมาก่อนเข้าสู่องค์การ จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ ในการคัดสรรพยาบาลวิชาชีพเข้าสู่องค์การว่า นอกเหนือจากการประเมินความรู้ทางวิชาการพยาบาลแล้ว ควรมีการวัดปรีชาเชิงอารมณ์ และอิทธิบาท 4 ร่วมด้วย ซึ่งทำให้ได้พยาบาลวิชาชีพที่มีศักยภาพในการทำงานสูง และเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดี

จากความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองระดับหน่วยงานที่พัฒนาขึ้น พบว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ได้รับผลโดยตรงจาก พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยมีขนาดอิทธิพลสูงถึง .50 จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ ในการส่งเสริมให้หัวหน้าใช้หลักพรหมวิหาร 4 ในการบริหารและปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา

จากความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองไขว้ระดับที่พัฒนาขึ้น พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรระดับบุคคล จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ ในการปรับปรุงบรรยากาศในหน่วยงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยเฉพาะบรรยากาศทางด้านสังคมและสภาพจิตใจ

THE MULTILEVEL CAUSAL FACTORS OF REGISTERED NURSES' PERFORMANCE:
WORK ENVIRONMENT AND INDIVIDUAL CHARACTERISTICS FACTORS

AN ABSTRACT
BY
WIRIN THAMNARTSAKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Doctor of Philosophy degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University
March 2004

Wirin Thamanartsakul. (2004). The Multilevel Causal Factors of Registered Nurses' Performance: Work Environment and Individual Characteristics Factors. Dissertation, Ph.D. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Dr. Wiladlak Chuawanlee, Assoc. Prof. Dr. Pachongchit Intasuwan, Assoc. Prof. Dr. Oraphin Chuchom,

The objective of the research was to develop two causal models of registered nurses' performance which were: (a) Virtual model I: the total performance was an outcome variable and (b) Virtual model II: in-role behavior and organizational citizenship behavior (OCB) were outcome variables. There were two levels of causal factors – one within the ward or work environment and another at nurses' level or individual level. The causal factors within the ward level consisted of workplace climate, working competencies of head of nurses, and brahmavihara or sublime state of mind (Budda's teaching which is good for leaders) while the factors at an individual level were organizational commitment, job satisfaction, perceived role (role conflict and role ambiguity), ability to harmoniously work as a team, emotional quotient (EQ), and two concepts of buddhism: iddhipada or the four paths of accomplishment and sangahavatthu or virtues making for group integration and leadership). The samples were 885 full-time registered nurses from private hospitals in Thailand who had been working in their position for the minimum of six months in the current hospitals and 186 heads of these nurses. The data were collected by utilizing 12 questionnaires which had the range of internal consistency reliability coefficients from 0.80 – 0.96 and construct validity tested by confirmatory factor analysis method. The data were analyzed by using multilevel structural equation modeling method (MSEM) from LISREL software for Windows.

The research analysis suggested that the hypothesized models were not consistent with the empirical data; therefore, they were modified into new models. The new models revealed that the seven causal individual variables accounted for 63, 55, and 64 percent of the variances of total performance, in-role behavior, and OCB, respectively. The three ward variables accounted for 9 – 69 percent of the variances of the mean scores of each individual variable and the perceived role, one of individual variables, was most explained. Moreover, the ward variables accounted for 37, 34, and 28 percent of the variances of total performance, in-role behavior, and OCB, respectively. A supplementary analysis was conducted and it confirmed that workplace climate variable had a moderating effect on the causal relationship among variables at the individual level.

The details of the causal relationship of variables at the individual level were as follows:

- 1) The total performance was most directly affected by the ability to harmoniously work as a team ($\beta = 0.49$), followed by the perceived role ($\beta = 0.21$). The in-role behavior was directly affected by OCB ($\beta = 0.45$), followed by perceived role ($\beta = 0.29$) and OCB was most directly affected by the ability to harmoniously work as a team ($\beta = 0.47$), followed by EQ ($\beta = 0.15$).

Consequently, an organization is encouraged to promote a better working environment by developing working skills of nurses as well as their ability to work collaboratively as a team. In addition, job description of nurses should be stated clearly at the very beginning.

2) Emotional quotient and the four paths of accomplishment had high influence on nurses' performance. The total effects of EQ on total performance, in-role behavior, and OCB were 0.60, 0.55, and 0.64, respectively while the total effects of the four paths of accomplishment were 0.35, 0.35, and 0.40, respectively. Since EQ and idhipada are characteristics nurses possessed and acquired prior to joining an organization, the organization should evaluate not only nursing skills but also these characteristics in her recruitment process to ensure that the newcomers will have high performance and are capable of adjusting themselves to their work environment.

At the ward level it was found that working competencies of head of nurses had a direct influence on brahmavihara ($\beta = 0.50$). Thus, it is recommended that supervisors of nurses should employ brahmavihara in their administration. Concerning the causal relationship of variables at cross level, an effect of ward level on individual level, it was found that workplace climate had a direct and significant influence on every individual variable. Therefore, the organization should improve work environment, particularly in social and mental aspects, which will foster nurses' desirable characteristics and will, finally, lead to nurses' higher performance.

ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ:
ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล

ปริญญาณิพนธ์
ของ
วิรัตน์ ธรรมนารณสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
มีนาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

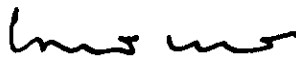
เรื่อง

ปัจจัยเชิงสาเหตุพระดัตถ์ของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ:
ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล

ของ

นางสาววิรินทร์ ธรรมนารถสกุล

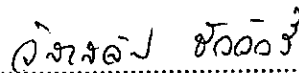
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



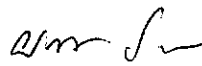
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพรณ์ หะวานนท์)

วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547

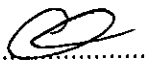
คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



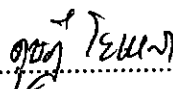
..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชวัลลี)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ผจงจิต อินทสุวรรณ)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหลา)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มรรยาท รุจิวิทย์)

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย และจากองค์การหลายแห่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนในหลายแขนงวิชาทั้งด้านวิชาการและการดำเนินชีวิต ตลอดจนถึงความเมตตาและกำลังใจ ที่ให้กับศิษย์ตลอดมาจนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี ประธานกรรมการควบคุมปริญญา นิพนธ์ ที่ให้ความกรุณากับผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่งในให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการพัฒนางานวิจัยที่มีคุณค่ายิ่งนับตั้งแต่เริ่มพัฒนาโครงการวิจัยจนถึงงานวิจัยนี้ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ผจงจิต อินทสุวรรณ และรองศาสตราจารย์อรพินท์ ชูชม กรรมการควบคุมปริญญา นิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการพัฒนางานวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.คุณธิ โยเหลา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มรยาท รุจิวิทย์ ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการ สอบปากเปล่า และได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์จากสถาบันการศึกษาหลายแห่ง และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหน่วยงาน จากโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่ง ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวัดการวิจัย และให้คำแนะนำ ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาเครื่องมือวัดในการทำวิจัยนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนในกลุ่มตัวอย่าง และได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ความช่วยเหลืออนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวม ข้อมูลอย่างดียิ่ง และต้องขอขอบพระคุณหัวหน้าหออภิบาลผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์กับผู้วิจัย ด้วยดีมาตลอดระยะเวลาในการศึกษา ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกคน ได้แก่ เพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโทการวิจัย พฤกษศาสตร์ประยุกต์รุ่น 10 และเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาเอกการวิจัยพฤกษศาสตร์ประยุกต์รุ่น 2 ที่ได้ให้คำปรึกษาและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดาที่ล่วงลับไปแล้ว ที่ยังคงเป็นสายใยทางจิตใจให้ได้ยึดเหนี่ยว ทำให้ผู้วิจัยมีความอดทน มานะ บากบั่น ในการศึกษา ขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัว อันได้แก่ พี่ชายและ พี่สาว ที่ให้กำลังใจต่อผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ขอขอบพระคุณ อาจารย์รุ่ง กิตติพิชัย ที่เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเรื่อยมาตั้งแต่เริ่มการศึกษา ตลอด รวมถึงได้จัดส่งเอกสารที่มีคุณค่ายิ่งจากประเทศอังกฤษสำหรับการวิจัยนี้

บุคคลและองค์การดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	9
ความสำคัญของการวิจัย.....	10
ขอบเขตการวิจัย.....	11
นิยามปฏิบัติการ.....	11
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	19
สมมติฐานการวิจัย.....	21
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
วิชาชีพการพยาบาล.....	25
ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ.....	26
พฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ.....	29
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ.....	33
ปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ.....	40
ปัจจัยระดับบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ.....	47
ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ.....	83
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	105
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	105
เครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	107
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	121
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	121
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	129
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สถิติพื้นฐานและผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น.....	129
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มี ผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์.....	138
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรม ตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์.....	157
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม.....	170
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	184

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	192
	วัตถุประสงค์ สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	192
	สรุปผลการวิจัย.....	195
	อภิปรายผลการวิจัย.....	198
	ข้อเสนอแนะ.....	208
	บรรณานุกรม.....	211
	ภาคผนวก.....	235
	ภาคผนวก ก. เครื่องมือวัดในการวิจัย.....	236
	ภาคผนวก ข. คุณภาพเครื่องมือวัดในการวิจัย.....	262
	ภาคผนวก ค. ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น.....	289
	ภาคผนวก ง. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม.....	294
	ภาคผนวก จ. คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น.....	301
	ภาคผนวก ฉ. รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย.....	316
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	319

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดของสถานพยาบาล.....	106
2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการ.....	130
3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน.....	131
4 ค่าต่ำสุด – ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรในการศึกษา.....	132
5 ค่าสถิติ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error) ของความแปร และความไต่ ของตัวแปร.....	135
6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับหน่วยงาน.....	137
7 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 1 และแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม.....	141
8 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปร เชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1	142
9 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง ที่ปรับมาจากแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1.....	143
10 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 3 และแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม.....	146
11 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปร เชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง 3 และแบบจำลองที่ปรับมาจาก แบบจำลอง 3.....	146
12 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง 3 ที่พัฒนาขึ้น.....	147
13 ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น และค่าร้อยละของความแปรปรวน ของตัวแปรระดับบุคคล.....	148
14 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ซึ่งทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง ตามตัวแปร ผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง.....	152
15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสังเกตในแต่ละแบบจำลอง.....	153
16 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าอิทธิพลทางอ้อม (IE) ค่าอิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปร แฝงเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง.....	153
17 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 2 และแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม.....	158

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปร เชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2	160
19 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ ปรับมาจากแบบจำลอง 2	161
20 ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น และค่าร้อยละของความแปรปรวน ของตัวแปรระดับบุคคล.....	163
21 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุใช้ระดับกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ซึ่งทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง ตามตัวแปร ผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง.....	165
22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสังเกตในแต่ละแบบจำลอง.....	167
23 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าอิทธิพล ทางอ้อม (IE) ค่าอิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง.....	167
24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรระดับ บุคคล จำแนกตามคะแนนบรรยากาศของหน่วยงานต่ำและสูง.....	171
25 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปรเชิง สาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) จากการวิเคราะห์กลุ่มพหุ.....	173
26 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนในภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ของ แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ.....	174
27 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับ บุคคล ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของ หน่วยงานสูง.....	176
28 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับ บุคคล ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของ หน่วยงานต่ำ.....	176
29 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปร เชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2 และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) จากการวิเคราะห์กลุ่มพหุ.....	179

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนในภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ.....	181
31	อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับบุคคล ที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง.....	181
32	อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับบุคคล ที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ.....	182
33	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ของตัวแปรที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในกลุ่มตัวอย่างรวม กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ.....	187
34	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงานและไขว้ระดับ.....	189
35	ค่าอิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลและและหน่วยงานที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ในตัวแปรระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน.....	190
36	ค่าอิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ.....	190
37	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท.....	264
38	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	265
39	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานรวม.....	267

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดความผูกพัน ต่อองค์กร.....	270
41	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัด ความพึงพอใจในงาน.....	271
42	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดการรับรู้ บทบาท.....	272
43	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัด ความสามารถในการทำงานเป็นทีม.....	273
44	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดปรีชา เชิงอารมณ์.....	276
45	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดอิทธิบาท 4	278
46	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดสังคหวัด 4	280
47	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดบรรยากาศ ของหน่วยงาน.....	282
48	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัด สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า.....	284
49	ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัด พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า.....	287
50	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์ไขว้ระดับกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในภาพรวม ซึ่งทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองตั้งต้นตามตัวแปรผลลัพธ์ใน แต่ละแบบจำลอง.....	296
51	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปรแฝง เชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง(ในแบบจำลองตั้งต้น).....	297

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
52	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนในภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ของ แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง (ในแบบจำลองที่มีตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน).....	300
53	อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับ บุคคล ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของ หน่วยงานสูง (ในแบบจำลองที่มีตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน).....	300
54	รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือวัด.....	317
55	รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจริง.....	317

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	20
2 แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์.....	22
3 แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์.....	23
4 แบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแปรตามแนวคิดของอัลบาเนส.....	42
5 แบบจำลองประสิทธิผลของพนักงาน.....	43
6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน.....	45
7 แบบจำลอง 1 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล.....	124
8 แบบจำลอง 2 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล.....	124
9 แบบจำลอง 3 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน.....	125
10 แบบจำลองตัวอย่าง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ.....	125
11 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 1 : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล.....	140
12 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่รับมาจากแบบจำลอง 1.....	140
13 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 3 : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน.....	145
14 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่รับมาจากแบบจำลอง 3	145
15 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานรวม.....	149
16 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ.....	149
17 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน.....	150
18 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้บทบาท.....	150
19 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการทำงานเป็นทีม.....	150
20 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของปรีชาเชิงอารมณ์.....	151
21 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของอิทธิบาท 4	151
22 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของสังคหวัตถุ 4	151

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ	หน้า
23 สรุปผลแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์.....	156
24 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 2 : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล.....	159
25 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2	159
26 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมตามบทบาท.....	164
27 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	165
28 สรุปผลแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์.....	168
29 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานสูง.....	175
30 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานต่ำ.....	175
31 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานสูง.....	180
32 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานต่ำ.....	180
33 แบบจำลองตั้งต้น ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคล.....	295
34 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานสูง (ในแบบจำลองที่มีตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน).....	299

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

คุณภาพของการบริการและการดูแลรักษาพยาบาลเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการทางสุขภาพของประเทศองค์การอนามัยโลกได้สนับสนุนให้ประเทศต่าง ๆ มีระบบการรับรองคุณภาพทางสุขภาพเพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในระดับโรงพยาบาล และในภาพรวมของประเทศ โดยส่งเสริมให้มีการใช้ระบบการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่เรียกว่า “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” (Hospital Accreditation – HA) สำหรับประเทศไทยได้นำระบบนี้เข้ามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 โดยมีสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำหน้าที่ในการประเมินและเป็นพี่เลี้ยงให้กับโรงพยาบาลต่าง ๆ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านสุขภาพ สำหรับประเด็นหลักในการประเมินเพื่อให้การรับรองจำแนกเป็น 6 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร และหมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) การรับรองตามระบบนี้ไม่เพียงเป็นการบ่งบอกว่าโรงพยาบาลมีระบบการบริการสุขภาพที่ดี แต่ยังหมายรวมถึงว่าโรงพยาบาลได้มีกระบวนการในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องด้วย ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพของการบริการสุขภาพจึงไม่ได้หยุดอยู่กับที่เมื่อได้รับการรับรอง แต่โรงพยาบาลยังคงมีกระบวนการในการพัฒนาต่อเนื่องกันไป โดยหวังว่าจะเกิดกระบวนการแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง อันส่งผลให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีการพัฒนาศักยภาพในการคิด และการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ดีขึ้น มีการปรับเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์และมีการประสานงานที่ดี (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2546 : ออนไลน์)

ในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นต้นแบบของการนำระบบการประเมินคุณภาพนี้มาใช้ โดยมีคณะกรรมการร่วมเพื่อรับรองคุณภาพองค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพ (Joint Commission on Accreditation on Healthcare Organizations – JCAHO) ในปี ค.ศ. 1995 หน่วยงานนี้ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน โดยครอบคลุมถึงระดับของผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Function) และให้ความสำคัญแก่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) โดยมีหลักของการประกันคุณภาพ (Quality assurance) ที่ว่า “อะไรคือสิ่งที่ทำได้จริง” และ “สิ่งที่ทำนั้นทำได้ดีเพียงใด” เน้นในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Performance improvement) มากกว่าการประเมินคุณภาพ (Quality assurance) โดยมีแนวคิดที่ว่าถ้าโรงพยาบาลทำในสิ่งที่ถูกต้องและทำได้อย่างดีแล้ว จะส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับผลลัพธ์ของการรักษาพยาบาลที่ดีไปด้วย (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2546 : ออนไลน์) ดังนั้นคุณภาพที่จะเกิดขึ้นอย่างแท้จริงก็คือผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณภาพภายใต้ระบบงานที่มีคุณภาพด้วย

โดนาบีเดียน (Donabedian, 1980 : 79 - 85) ได้แนะนำให้ประเมินคุณภาพการดูแลโดยใช้ทฤษฎีระบบประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) โครงสร้างหรือปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ทรัพยากรบุคคล เครื่องมือทางกายภาพ รูปแบบการจัดการ และงบประมาณ 2) กระบวนการ ได้เน้นถึงกระบวนการ คุณภาพการบริการพยาบาล โดยการปฏิบัติของพยาบาลต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2 ด้าน คือ ด้านเทคนิค

ซึ่งเป็นศาสตร์ของการดูแล เป็นความรู้ การตัดสินใจ และทักษะ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถือได้ว่าเป็นศิลปะของการดูแล อันเป็นการจัดการการมีปฏิสัมพันธ์ทางจิต – สังคม ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ และ 3) ผลลัพธ์ อันเป็นสภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ ต่อมา โฮลซีเมอร์ (Holzemer, 1994 : 8) ได้เสนอให้มีการประเมินองค์ประกอบทั้งสามในมุมมองของผู้รับบริการ (Client) ผู้ให้บริการ (Provider) และเหตุแวดล้อม (Setting) โดยในส่วนของผู้ให้บริการ ได้พิจารณาปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรู้ ทักษะ และการตัดสินใจ) และทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยมีดัชนีชี้วัดคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และการอบรมเฉพาะทาง เป็นต้น ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ รูปแบบการดูแล ขั้นตอนการดูแลมาตรฐาน การวางแผนการดูแล หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และปัจจัยด้านผลลัพธ์ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการในการที่อยู่หรือย้ายหน่วยงาน ซึ่งการประเมินปัจจัยทั้งสามนี้จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถบ่งบอกถึงผลลัพธ์ของการให้บริการทางด้านสุขภาพที่ดีและมีมาตรฐานของโรงพยาบาลที่มีคุณภาพได้ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพ ของการบริการดูแลสุขภาพสำหรับโรงพยาบาลที่ โอแมคโฮนู (Omachonu, 1990 : 45) ได้เสนอไว้ คือ การประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกลุ่มวิชาชีพที่ได้กำหนดไว้ และการประเมินคุณภาพตามการรับรู้ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำหรับการวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลการปฏิบัติงานและปัจจัยนำเข้าของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยงานของพยาบาลนั้นเป็นจุดประสานร่วมของวิชาชีพทางการแพทย์อื่น ๆ พยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด หรือตลอดเวลาที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การปฏิบัติงานของพยาบาลจึงส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจในการได้รับบริการจากโรงพยาบาล และจากระบบของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่มุ่งในการให้บริการที่มีคุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงนับว่ามีความสำคัญยิ่ง ด้วยผลการวิจัยนี้จะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรทางวิชาชีพทางการแพทย์ต่อไป

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน พยาบาลไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงหลักการในการดูแลรักษาเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงสภาพทางด้านจิตใจ สังคม และเศรษฐกิจของผู้รับบริการด้วย ดังความหมายของคณะผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในการปฏิบัติงานการพยาบาลขององค์การอนามัยโลก กล่าวว่า “การพยาบาลเป็นการช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว และกลุ่มบุคคล ในการประเมินและพัฒนาทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้ดีที่สุด ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่อาศัยและที่ทำงานของผู้รับบริการ” (สมจิต หนูเจริญกุล, 2539 : 196) การทำงานของพยาบาลจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พยาบาลต้องใช้ “ศาสตร์” ในการทำความเข้าใจกับสภาพปัญหาของผู้รับบริการตลอดจนแนวทางในการดูแลรักษา และต้องใช้ “ศิลป์” ในการปฏิบัติการพยาบาลด้วยความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี และด้านการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนการบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2536 : 10) จากความหมายของการพยาบาล ผู้วิจัยได้จำแนกบทบาทการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็น 2 บทบาท คือ 1) บทบาทหลักหรือบทบาทเชิงวิชาชีพ อันเป็นงานด้านบริการผู้รับบริการ ได้แก่ งานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลผู้รับบริการ และการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้รับบริการ ซึ่งพยาบาลต้องใช้ความรู้ทางทฤษฎีและศาสตร์ทางการแพทย์ตลอดจนต้องใช้ทักษะความชำนาญจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ในบทบาทนี้เองเป็นบทบาทสำคัญที่ถูกกำหนดเป็นคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) และ 2) บทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพเป็นบทบาทที่ส่งเสริมการทำงานให้งานด้านการบริการผู้รับบริการดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว ตลอดจนรวมถึงการส่งเสริมบรรยากาศใน

การทำงานหากพิจารณาในมุมมองของจรรยาบรรณวิชาชีพ กล่าวได้ว่า บทบาทเชิงวิชาชีพมีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณที่มีต่อประชาชน (ผู้รับบริการ) และบทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพ มีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณด้านผู้ร่วมงาน และผู้ประกอบการวิชาชีพอื่น ๆ

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กร นักวิชาการในกลุ่มนี้พิจารณาพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การจำแนกตามบทบาทออกเป็น 2 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท (In-role behavior) และพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role behavior) อันเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานตามบทบาทที่องค์การได้กำหนดไว้แล้ว แนนอนว่าสมาชิกในองค์การจะมีบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ด้วยการทำงานจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น ๆ ในหลายระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์นี้เอง ทำให้สมาชิกไม่เพียงแต่กระทำพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่สมาชิกยังต้องกระทำพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย และการศึกษาพฤติกรรมบทบาทพิเศษในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การที่ผ่านมา (e.g., Netemeyer, et al. 1997 ; Skarlicki & Latham. 1997 ; Bolon. 1997 ; Morison. 1994 ; Brown & Peterson. 1993) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behaviors) เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การ และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลดีขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ 1) สนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงานและเพิ่มผลผลิตการจัดการ 2) ทำให้มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มบุคลากร 3) บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท 4) มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน 5) สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่กับองค์การ 6) เพิ่มเสถียรภาพการปฏิบัติงานในองค์การ และ 7) เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์การ (Podsakoff & MacKenzie. 1997 : 135 – 139)

จากบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ 2 ประการ คือ บทบาทเชิงวิชาชีพ และบทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพ และจากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่ต้องกระทำพฤติกรรมใน 2 ประการ คือ พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกับเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2543 : 23 – 24) หมวดที่ 2 ในส่วนของการประเมินการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ได้กล่าวถึงเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานว่าต้องมีความเหมาะสมและครอบคลุม สามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ 1) การปฏิบัติงานตามหน้าที่ และปฏิบัติให้ตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทเชิงวิชาชีพ หรือพฤติกรรมตามบทบาท และ 2) การปฏิบัติตามนโยบาย การทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพ หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในการวิจัยนี้จึงกำหนดให้ องค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท ได้แก่ ด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านบริหารและสนับสนุนการพยาบาล และองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ และด้านการมีน้ำใจนักกีฬา เป็นดัชนีวัด (Indicators) ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการทบทวนงานวิจัยทางการพยาบาลในประเทศไทย พบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในงานวิจัยส่วนมาก ประเมินจากองค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานทางการพยาบาล ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีการวิจัยใดในประเทศที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจากองค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท และ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยกำหนดให้องค์ประกอบของพฤติกรรมทั้งสองเป็นดัชนีวัด น่าจะเป็นแง่มุมใหม่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานรวม (Overall performance) ที่เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของวิชาชีพพยาบาล และเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

โรบินส์ (Robbins. 2001) นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กร ได้อธิบายพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรว่ามาจากปัจจัยในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยปัจจัยในแต่ละระดับนั้นเป็นทั้งเหตุและผลอันส่งผลและมีอิทธิพลต่อกัน โดยปัจจัยในระดับบุคคล เช่น ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน จะส่งผลต่อปัจจัยในระดับกลุ่มและระดับองค์กร ขณะที่ปัจจัยระดับกลุ่ม เช่น บรรยากาศในที่ทำงาน การบริหารงานของหัวหน้า ก็ส่งผลไปยังปัจจัยในระดับบุคคล และระดับองค์กร และปัจจัยในระดับองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร กฎระเบียบในการทำงาน ก็ส่งผลกลับไปยังปัจจัยในระดับบุคคล ทำให้บุคคลรู้สึกว่าการที่ทำงานในองค์กรนี้ต่อไป และส่งผลกลับไปยังบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยระดับกลุ่มด้วยเช่นกัน สำหรับการวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นตัวแปรในระดับบุคคล ดังนั้นปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน จึงมีทั้งปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร และจากแนวคิดของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่มุ่งให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ความสนใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และวิธีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในโรงพยาบาล และผู้ทำงานต้องทำงานด้วยใจ (บนเส้นทางแห่งการเรียนรู้. 2546 : ออนไลน์) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในงานวิจัยนี้ จะศึกษาเฉพาะปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยตรง และเป็นปัจจัยที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มาจากผู้ปฏิบัติงานเอง (ปัจจัยระดับบุคคล) และปัจจัยภายนอกที่เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งก็คือหน่วยงานหรือหอผู้ป่วย (ปัจจัยระดับกลุ่ม)

ด้วยรูปแบบการทำงานด้านการพยาบาลที่กำหนดให้มีการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรทางการพยาบาลในระดับต่าง ๆ ต้องทำงานร่วมมือประสานกัน บุคลากรทางการพยาบาลเพียงผู้เดียวไม่สามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในระยะเวลาที่กำหนด งานการพยาบาลจึงมีลักษณะเป็นแบบทีมงานภายใน (Intradisciplinary team) (อัจฉรา สืบสวัสดิ์. 2540 : 12) ประกอบด้วยสมาชิกที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน แต่มีระดับความรู้ ทักษะในการทำงาน ความสามารถในการรับผิดชอบแตกต่างกัน และเมื่อได้ร่วมในการทำงานด้วยกันแล้ว สมาชิกในทีมจะมีเป้าหมายและแผนงานของทีมในการทำงานเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับผลประโยชน์สูงสุด บาร์บารา กลินอรา และแพทรีเซีย (Barbara, Glenora & Patricia. 1989 : 237) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้การพยาบาลเป็นทีมว่า เป็นการมอบหมายงานให้การพยาบาลผู้ป่วยภายใต้การนำของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย พยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน เป็นหัวหน้าทีม พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลจึงได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการของหัวหน้าหน่วยงาน มีผลการวิจัยที่ศึกษาในบริบทของวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทย พบว่า ความสามารถด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย (สมสมร เรืองวรบุรณ. 2544) บทบาทด้านการบริหารงานของหัวหน้า (ประภารัตน์ แขนุทศ. 2544) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและหรือประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และจากแนวคิดทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวถึง คุณธรรมที่ผู้บริหารพึงมีคือ พรหมวิหาร 4 อันเป็นหลักธรรมที่สำคัญในการส่งเสริมการปกครอง ทำให้การปกครองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย (พิฑูร มลิลย์. 2540 : 73)

ซึ่งทางสมาคมผู้บริหารโรงพยาบาลแห่งประเทศไทย ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้บริหารที่ดีว่าต้องมีพรหมวิหาร 4 (สมชาติ ไตรักษา. 2542 : 25) ด้วยหลักธรรมนี้จะทำให้ผู้นำสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผู้ใต้บังคับบัญชาจะให้ความเคารพและศรัทธา ตลอดจนรวมถึงการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ด้วยดี (ทัศนีย์ ประจักษ์. 2538 : 258 – 259) จากการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2530 – 2538 จำนวน 222 เรื่อง พบว่าพฤติกรรมของผู้นำเป็นตัวแปรภายนอกที่มีความสัมพันธ์ที่แท้จริงกับการทำงาน โดยมีค่าประมาณของขนาดความสัมพันธ์ที่แท้จริง (P_c) เท่ากับ .09 นอกจากนี้ยังพบว่า บรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ($P_c = .03$) (ประทีป จินวี ดุษฎี โยเหลา และ อุษา ศรีจินดารัตน์. 2542 : 49) สอดคล้องกับการวิจัยในบริบทของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทยที่พบว่า บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ (ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. 2538 ; อัมเรศ ชาวสวนกล้วย. 2534) ความพึงพอใจในงาน (เจียมจิตต์ จุฑาบุตร. 2539 ; ขนิษฐา กุลกฤษฎา. 2539) และความผูกพันต่อองค์การ (ธนพร จงวิทยาดี. 2543) และการศึกษาของ เพชรรัตน์ สุวรรณธนาพันธ์ (2541) พบว่า พฤติกรรมของผู้นำที่ประเมินโดยหัวหน้ากลุ่มงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้บรรยากาศของข้าราชการในกลุ่มงานนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ กุหลาบ รัตนสังธรรม (2536) ที่พบว่าบรรยากาศของที่ทำงานส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และพบว่าพฤติกรรมของผู้นำส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยส่งผลผ่านบรรยากาศของที่ทำงาน ในการวิจัยนี้จึงทำการศึกษาปัจจัยระดับหน่วยงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้างาน ได้แก่ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

นอกจากปัจจัยระดับหน่วยงานที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรในระดับบุคคลแล้ว ยังมีตัวแปรในระดับบุคคลที่ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยเฉพาะปัจจัยซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการทำงานการพยาบาล ด้วยลักษณะของงานทางการพยาบาลที่มีรูปแบบของการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกับบุคลากรทางการพยาบาลหลายระดับ และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ เช่น แพทย์ เภสัชกร เป็นต้น พยาบาลจึงต้องทำหน้าที่ในการปฏิบัติการพยาบาลโดยให้การพยาบาลต่อผู้รับบริการโดยตรง และพยาบาลจะต้องมีหน้าที่ในการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่น ดังนั้นหากพยาบาลมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ก็จะทำให้พยาบาลสามารถปรับตัวในการทำงานด้านการพยาบาลได้ดี และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมมีผลต่อการปฏิบัติงานและเจตคติที่มีต่องาน (Werner, et al. 1994) นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมของผู้บริหาร และสัมพันธภาพในกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีม (ชุดิมา มาลัย. 2538) ด้วยพยาบาลวิชาชีพเป็นศูนย์กลางของการประสานการทำงานในการดูแลรักษาผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพจึงจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรรอบด้านทั้งกับตัวผู้รับบริการ ญาติ เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ตลอดจนรวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องมีการประสานการทำงานอยู่ตลอดเวลา การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรรอบด้านนี้เองทำให้พยาบาลเข้าไปร่วมรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ป่วยและญาติ จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าความสามารถในการเข้าใจสภาวะของอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเอง และของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานทางการพยาบาล ซึ่งความสามารถนี้ถูกเรียกว่า บริชาเชิงอารมณ์ (Emotional intelligence) นักวิชาการทางการพยาบาลให้ความเห็นว่า บริชาเชิงอารมณ์ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางคลินิกสูงขึ้น ส่งผลดีต่อผู้รับ

บริการทำให้ผลลัพธ์ (Outcome) ของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ปรัชญาเชิงอารมณ์ยังสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพมีภาวะผู้นำสูงขึ้น และสามารถเผชิญกับภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสม (Cadman, & Brewer, 2001 : Online) จากข้างต้นเห็นได้ว่าคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาลซึ่งเป็นปัจจัยระดับบุคคลมีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล โดยศึกษาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรัชญาเชิงอารมณ์

มีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ที่มีนักวิชาการศึกษาไว้มากอีกกลุ่มหนึ่ง ก็คือ เจตคติที่มีต่องาน (Work attitude) ด้วยเป็นตัวแปรที่บ่งบอกถึงความรู้สึกรู้สึกต่องานที่ทำและต่อองค์การ ซึ่งนักวิชาการได้หมายรวมถึง ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การด้วย (Robbins, 2001 ; Organ, & Ryan, 1995 ; Luthans, 1995) จากการวิเคราะห์เมต้า จำนวน 55 เรื่อง พบว่า ตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ (Organ, & Ryan, 1995) จากการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย พบว่า พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ที่แท้จริงกับตัวแปรเจตคติต่องาน ($P_c = .75$) ความพึงพอใจในงาน ($P_c = .75$) และความรู้สึกต่อหน่วยงาน ($P_c = 1$) (ประทีป จินฉัตร, ดุษฎี โยเหลา และ อุษษา ศรีจินดารัตน์, 2542 : 44 – 45) สอดคล้องกับการศึกษาในบริบททางการพยาบาลในประเทศไทยพบว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาล (ยศวรรณ นิพัทธ์ศิริผล, 2541 ; เขมมาธิ มาสิงบุญ, 2535) และเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน (วิรัตน์ ธรรมนารตสกุล, 2544) จากการศึกษาของ กนิษฐา ดันตพันธ์ (2541) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีเจตคติต่องานต่างกันจะมีพฤติกรรมพยาบาลแตกต่างกันด้วย จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงเห็นได้ว่าตัวแปรเจตคติที่มีต่องานส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องานโดยศึกษาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน

ด้วยภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีบทบาทการทำงานหลากหลาย พยาบาลต้องทำหน้าที่เกี่ยวข้องในการรักษาดูแลผู้ป่วย ตลอดจนรวมถึงการทำงานด้านอื่น เช่น การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล การเข้าร่วมกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น เป็นต้น ด้วยบทบาทการทำงานที่หลากหลาย และมีเวลาการทำงานที่จำกัด หลายครั้งพยาบาลเกิดความสับสน ด้วยไม่เข้าใจในบทบาทของตนเองอย่างแท้จริง หรือมีความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) และหลายครั้งก็เกิดความขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตนเอง (Role conflict) การที่พยาบาลมีความคลุมเครือในบทบาท และมีความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีการรับรู้บทบาทที่ไม่ดี ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลทำให้ปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ มีการศึกษาพบว่าความคลุมเครือในบทบาทส่งผลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในพยาบาลวิชาชีพ (ยศวรรณ นิพัทธ์ศิริผล, 2541) และนักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ จะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูง (นุชนารถ ธาตุทอง, 2539) จากการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย พบว่า ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ที่แท้จริงกับพฤติกรรมการทำงาน ($P_c = .60$) (ประทีป จินฉัตร, ดุษฎี โยเหลา และ อุษษา ศรีจินดารัตน์, 2542 : 44 – 45) สอดคล้องกับการศึกษาของ กนิษฐา ดันตพันธ์ (2541) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำจะมีพฤติกรรมพยาบาลสูงกว่าพยาบาลที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูง และพยาบาลที่มีความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกันจะแนบพฤติกรรมให้การพยาบาลตามบทบาทวิชาชีพต่างกันด้วยการวิจัยนี้จึงศึกษาตัวแปรความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ในมุมมองของการรับรู้

บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ หากพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้บทบาทที่ดี นั้นแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความคล่องแคล่วในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทต่ำ ซึ่งจะทำให้พยาบาลมีการแสดงออกซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

ในปัจจุบันระดับบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่นำมาศึกษาเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุในการวิจัยนี้ก็คือ ปัจจัยทางพระพุทธศาสนา ด้วยสังคมไทยเป็นสังคมที่มีวิถีชีวิตในการประพฤติปฏิบัติที่มีพระพุทธศาสนาเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต และหลักธรรมในพระพุทธศาสนาได้ถูกนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนไทยไปแล้ว แต่หากจะกล่าวถึงหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในพระไตรปิฎกได้กล่าวไว้ในหลายหมวดธรรมด้วยกัน แต่มีหลักธรรมที่สำคัญซึ่งพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (2543ก : 181 – 220) ได้กล่าวไว้ในการบรรยายเรื่อง “ธรรมะกับการทำงาน” ไว้ 3 หลักธรรม คือ 1) หลักธรรมแห่งความสำเร็จ คือ อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องเฉพาะในตัวบุคคล เป็นหลักธรรมที่ทาบุคคลมีจิตใจแน่วแน่ เกิดสมาธิในการทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงลงไป 2) หลักธรรมแห่งความสัมพันธ์ คือ พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ โดยเฉพาะกับผู้ร่วมงาน เป็นหลักธรรมที่ทำให้เกิดสังคมการทำงานที่สร้างสรรค์ ผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและยังคงดำรงไว้ซึ่งหลักแห่งความถูกต้อง 3) หลักธรรมแห่งการสงเคราะห์ คือ สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ และคงไว้ซึ่งความสามัคคีในสังคม เป็นหลักธรรมในภาคปฏิบัติที่มีผลต่อเนื่องมาจากการนำคุณธรรมในหลักธรรมแห่งความสัมพันธมาใช้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (2543 ข : 20 – 21, 36) จากการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย พบว่า บุคลิกภาพด้านคุณธรรมมีความสัมพันธ์ที่แท้จริงกับการทำงาน ($P_c = 1$) (ประทีป จินดี ดุษฎี โยเหลา และ อุษา ศรีจินดารัตน์. 2542 : 44 – 45) และการศึกษาในวิชาชีพพยาบาลพบว่า อิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการให้พยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (กนิษฐา ดันตพันธ์. 2541) หรือพฤติกรรมตามบทบาทตามการศึกษานี้ สอดคล้องกับการศึกษาในกลุ่มวิชาชีพครูที่พบว่า อิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรทำนายประสิทธิภาพการทำงานของครู (ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536) นอกจากนี้ อิทธิบาท 4 แล้ว หลักธรรมที่สมาชิกที่ดีของสังคมพึงมีก็คือ สังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นธรรมะที่ประสานคนให้เกิดความสามัคคีกัน เป็นจรรยาบรรณในด้านมนุษยสัมพันธ์ การปฏิบัติตามหลักธรรมนี้มีพื้นฐานจากคุณธรรมภายในตัวบุคคล คือ พรหมวิหาร 4 (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) 2543 ข : 21) จากการศึกษาของ อนิสรา จรัสศรี (2541) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหาร 4 สูง จะมีคะแนนพฤติกรรมกรรมการพยาบาลสูงกว่าพยาบาลที่มีการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหาร 4 ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นพยาบาลที่มีสังคหวัตถุ 4 จึงน่าจะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ด้วยเป็นผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ดี ทำให้การทำงานพยาบาลที่มีรูปแบบของการทำงานเป็นทีมมีบรรยากาศที่ดี และมีความสุขในการทำงานร่วมกัน การวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่เป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใน 2 หลักธรรม คือ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4

๕ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล เป็นปัจจัยที่ส่งผลและมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยตรงจากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า แบบการวิจัยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือชุดตัวแปรในระดับบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละคู่ และการศึกษาตัวแปรทำนายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในระดับหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ในการวิจัยที่ผ่านมา การวัดตัวแปรจะประเมินจากการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการวัดตัวแปรเช่นนี้ทำให้ตัวแปรทั้งสองนั้น ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรระดับบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับตัวแปรผลลัพธ์ ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีการศึกษา

เกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย ที่มีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับร่วมกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำปัจจัย 2 ระดับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ ปัจจัยระดับหน่วยงาน และปัจจัยระดับบุคคล มาศึกษาเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุร่วมกัน และกำหนดให้การวัดตัวแปรอยู่ในระดับการวัดของตัวแปรนั้น ๆ อย่างแท้จริง โดยกำหนดให้ปัจจัยระดับหน่วยงาน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ ได้แก่ คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรัชญาเชิงอารมณ์) การรับรู้บทบาท เจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน) และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และกำหนดให้ตัวแปรระดับบุคคล 7 ตัวแปร เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ (ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร) โดยใช้การศึกษาในรูปแบบของสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ สร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุพหุระดับขึ้น และตรวจสอบแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาแบบจำลอง 2 แบบจำลอง คือ 1) แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และ 2) แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์

การศึกษาโดยใช้สมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับนี้ จะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ จะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรในภาพรวม และแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ จะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรในมุมมองของพฤติกรรมองค์การ ที่บุคคลต้องแสดงพฤติกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย และพฤติกรรมที่กระทำขึ้นด้วยความสมัครใจ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และตรงกับพฤติกรรมที่ต้องการพัฒนา ซึ่งเป็นไปตามหลักการของการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ซึ่งมุ่งเน้นให้โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เน้นกระบวนการทำงานในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องบริการด้วยใจและมีความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ จะเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานทางการพยาบาลได้นำไปใช้ในการพัฒนานุเคราะห์ทางวิชาชีพพยาบาล เพื่อนำไปสู่คุณภาพการให้บริการและการดูแลรักษาพยาบาลที่ดี อันเป็นหัวใจหลักของระบบบริการทางสุขภาพของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน 2 แบบจำลอง คือ

1. แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยระดับหน่วยงาน ประกอบด้วย บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และปัจจัยระดับบุคคล ประกอบด้วย เจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน) การรับรู้บทบาท คุณลักษณะของการทำงาน การพยาบาล (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์) และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) กำหนดให้ตัวแปรในแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะของสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์กันใน 2 ลักษณะ คือ ตัวแปรในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกันเอง และตัวแปรต่างระดับกันก็มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วย โดยตัวแปรในระดับที่สูงกว่า (ปัจจัยระดับหน่วยงาน) ส่งผลต่อตัวแปรในระดับที่ต่ำกว่า (ปัจจัยระดับบุคคล) นอกจากนี้ได้กำหนดให้มีการสร้างและพัฒนาแบบจำลองย่อยขึ้น 3 แบบจำลอง ภายใต้แบบจำลองรวมคือ

1.1 แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

1.2 แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุระดับหน่วยงานของตัวแปรผลการปฏิบัติงานรวม และตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล

1.3 แบบจำลองไขว้ระดับ ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อตัวแปรระดับบุคคล

2. แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยระดับหน่วยงาน ประกอบด้วย บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และปัจจัยระดับบุคคล ประกอบด้วย เจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน) การรับรู้บทบาท คุณลักษณะของการทำงาน การพยาบาล (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์) และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) กำหนดให้ตัวแปรในแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะของสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์กันใน 2 ลักษณะ คือ ตัวแปรในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกันเอง และตัวแปรต่างระดับกันก็มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วย โดยตัวแปรในระดับที่สูงกว่า (ปัจจัยระดับหน่วยงาน) ส่งผลต่อตัวแปรในระดับที่ต่ำกว่า (ปัจจัยระดับบุคคล) นอกจากนี้ได้กำหนดให้มีการสร้างและพัฒนาแบบจำลองย่อยขึ้น 3 แบบจำลอง ภายใต้แบบจำลองรวมคือ

2.1 แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

2.2 แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุระดับหน่วยงานของตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล

2.3 แบบจำลองไขว้ระดับ ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อตัวแปรระดับบุคคล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ในเชิงทฤษฎี

1.1 เพื่อให้เกิดความชัดเจนเชิงประจักษ์ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยองค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันเป็นแง่มุมใหม่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงของพยาบาล ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทยในอนาคตต่อไป

1.2 เพื่อความชัดเจนในการอธิบายอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุจากปัจจัยในองค์การ ที่เป็นแนวคิดจากวัฒนธรรมตะวันตก และปัจจัยอันเป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เป็นรากฐานของสังคมไทย ด้วยรูปแบบการศึกษาในลักษณะของสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับนี้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยในแต่ละระดับว่าส่งผลอย่างไรต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การในสังคมไทย และเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคตต่อไป

2. ในเชิงวิชาชีพการพยาบาล เพื่อให้เกิดความตระหนักในอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุ นอกจากจะเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มาจากปัจจัยใน 2 ระดับแล้ว ยังสามารถจำแนกเป็นปัจจัยระดับบุคคลออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้ คือปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะเดิมของบุคคลก่อนเข้าสู่องค์การ ได้แก่ คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และปัจจัยที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นสมาชิกในองค์การแล้ว ได้แก่ เจตคติที่มีต่องาน และการรับรู้บทบาท และด้วยรูปแบบการศึกษาแบบสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ จะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษา อันจะก่อประโยชน์ต่อวิชาชีพพยาบาลในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในวิชาชีพ และการเตรียมบุคลากรก่อนเข้าสู่วิชาชีพต่อไป

3. ในองค์การ

3.1 เพื่อความกระจ่างในอิทธิพลของปัจจัยในองค์การและหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุสองระดับคือ ปัจจัยระดับหน่วยงาน และปัจจัยระดับบุคคล ผลการวิจัยที่ได้จะมีประโยชน์สำหรับองค์การ ในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ ตลอดจนรวมถึงการประยุกต์ใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนามาพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ ด้วยเป็นแนวคิดและแนวปฏิบัติดั้งเดิมในสังคมไทย ผลของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ จะทำให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีความต่อเนื่องในการพัฒนาตนเองต่อไป

3.2 การวิจัยนี้ได้นำปัจจัยระดับบุคคลคือ คุณสมบัติของการทำงานการพยาบาล ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์ และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 เข้ามาศึกษา ซึ่งคุณลักษณะของบุคคลทั้ง 4 ปัจจัยนี้ เป็นปัจจัยที่สามารถเกิดขึ้นในตัวบุคคลก่อนเข้าสู่องค์การ ดังนั้นผลการวิจัยจะมีประโยชน์ต่อองค์การในการนำมาใช้ในการคัดสรรพยาบาลวิชาชีพเพื่อเข้าสู่องค์การต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นพยาบาลวิชาชีพหญิงและทำงานในโรงพยาบาลปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งเป็นพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน และพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเอกชน ที่มีขนาดโรงพยาบาลตั้งแต่ 100 เตียง ขึ้นไป ในประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุ ประกอบด้วยตัวแปร 2 ระดับ คือ
 - 1.1 ตัวแปรระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่
 - 1.1.1 ความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1.2 ความพึงพอใจในงาน
 - 1.1.3 การรับรู้บทบาท
 - 1.1.4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
 - 1.1.5 ปรีชาเชิงอารมณ์
 - 1.1.6 อิทธิบาท 4
 - 1.1.7 สังคหวัตถุ 4
 - 1.2 ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือตัวแปรระดับหน่วยงาน ได้แก่
 - 1.2.1 บรรยากาศของหน่วยงาน
 - 1.2.2 สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า
 - 1.2.3 พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า
2. ปัจจัยผลลัพธ์ คือ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่
 - 2.1 ผลการปฏิบัติงานรวม
 - 2.2 พฤติกรรมตามบทบาท
 - 2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นิยามปฏิบัติการ

ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ (ตัวแปรผลลัพธ์)

ตัวแปรผลลัพธ์ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตัวแปรผลลัพธ์ตามลักษณะของการประเมินพฤติกรรมที่เป็นผลการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะคือ 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรวม เรียกว่า ตัวแปรนี้ว่า ผลการปฏิบัติงานรวม และ 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบแยกตามลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออก ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รายละเอียดดังนี้

พฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายทั้งจากหน่วยงานและจากโรงพยาบาล จำแนกงานที่ปฏิบัติเป็น 2 ด้าน คือ ด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล โดย ด้านปฏิบัติการพยาบาล เป็นการทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อเข้าปฏิบัติงาน โดยงานจะมีผลเกี่ยวข้องกับ

โดยตรงกับผู้รับบริการหรือผู้ป่วยและญาติ สำหรับด้านบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล เป็นการทำงานที่ได้รับมอบหมายที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการหรือผู้ป่วยและญาติ แต่เป็นการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยและญาติ การวัดพฤติกรรมตามบทบาท ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ โดยด้านปฏิบัติการพยาบาลมี 10 ข้อ และด้านการบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาลมี 8 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 18 – 108 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง การปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพที่ 1) นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานหรือจากโรงพยาบาล และกระทำด้วยความสมัครใจ 2) ส่งเสริมการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมหน่วยงานและโรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล และ 3) กระทำโดยไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนตามระบบของรางวัลที่หน่วยงานหรือโรงพยาบาลกำหนด จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เพื่อผลประโยชน์โดยรวมต่อองค์การ การแสดงพฤติกรรมจะส่งผลโดยตรงทางบวกต่อสมาชิกในหน่วยงาน ทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การมีประสิทธิผลสูงขึ้น ด้านมารยาทและความสุภาพ เป็นการรู้จักกฎระเบียบในการทำงาน การให้เกียรติ การยกย่องผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ เป็นการแสดงกระทำที่ให้เกิดความสงบสุขมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ตลอดจนให้การสนับสนุนและเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์การ และ ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นการกระทำที่แสดงถึงความเข้มแข็งในการทำงาน อดทนต่อความไม่สุขสบายในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับปัญหา อันเป็นความมั่นคงของบุคคลในการทำงาน และการเสียสละความสนใจส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวม ในการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละด้านจะมีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 20 – 120 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

ผลการปฏิบัติงานรวมของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผลจากความสามารถ แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมของพยาบาลวิชาชีพที่แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งวัดและประเมินในรูปแบบขององค์ประกอบทางพฤติกรรมที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายของโรงพยาบาล ผลของการประเมินจะบ่งบอกให้ทราบว่าการทำงานนั้นสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรค ในการบรรลุถึงเป้าหมายของโรงพยาบาลหรือประสิทธิผลของโรงพยาบาล สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานรวมในงานวิจัยนี้ กำหนดให้องค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท คือ ด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล และองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ และด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานรวมของพยาบาลวิชาชีพ ผู้ตอบจะได้คะแนนจากองค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท 50 คะแนน และได้คะแนนจากองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 50 คะแนน ดังนั้น ผู้ตอบจะได้คะแนนผลการปฏิบัติงานรวมสูงสุด 100 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรจึงตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน โดย ด้านความรู้สึก เป็นการที่พยาบาลวิชาชีพจะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป ด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่ยึดติดอยู่กับการทำงาน มีความเป็นเอกลักษณ์ของการทำงาน และรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความต่อเนื่อง เป็นการที่พยาบาลวิชาชีพจะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป ด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานในการเป็นสมาชิกในองค์กร และรู้สึกว่าตนเองได้ทุ่มเทและลงทุนให้กับองค์กรเป็นอย่างมาก และ ด้านบรรทัดฐาน เป็นการที่พยาบาลวิชาชีพจะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป ด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่มีพันธะผูกพันกับองค์กร เพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกที่ต้องรับผิดชอบ และต้องตอบแทนองค์กร ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรของ เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer & Allen) ที่สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1991 นำมาแปลและปรับให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ โดยด้านความรู้สึกมี 4 ข้อ ด้านความต่อเนื่องมี 5 ข้อ และด้านบรรทัดฐานมี 5 ข้อ ลักษณะเครื่องมือวัด เป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึงไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 14 – 84 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่องานที่รับผิดชอบ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จำแนกความพึงพอใจออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านภายในลักษณะงาน และด้านภายนอกงาน โดย ความพึงพอใจภายในลักษณะงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลที่มีต่อลักษณะงานทางการพยาบาล การใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ได้แก่ การใช้ความสามารถ ความสำเร็จในงาน โอกาสในการทำเพื่อบุคคลอื่น ความอิสระ โอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเมโนธรรม และ ความพึงพอใจภายนอกงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การบริหารนโยบายขององค์กร หัวหน้างาน ปริมาณ รายได้ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ในการวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire) นำมาแปลและปรับให้มีความสอดคล้องกับวิชาชีพพยาบาล ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ โดยความพึงพอใจลักษณะงานมี 8 ข้อ และความพึงพอใจนอกงานมี 8 ข้อ ลักษณะเครื่องมือวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ พพอใจที่สุด (6 คะแนน) ถึงไม่พพอใจที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 16 – 96 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงาน และการปฏิบัติงานตามความคาดหวังจากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท และด้านความคลุมเครือในบทบาท โดย ด้านความขัดแย้งในบทบาท เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่ 2 บทบาท และพฤติกรรมที่ต้องแสดงนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง การแสดงพฤติกรรมที่สมาชิกในกลุ่มไม่ได้คาดหวังร่วมกัน และการต้องแสดงพฤติกรรมตั้งแต่สองพฤติกรรมพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และ ด้านความคลุมเครือ

ในบทบาท เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ไม่มีชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงาน หรือที่ได้รับความคาดหวังจากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมทั้งการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับการความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น ในการวัดการรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยนำใช้เครื่องมือวัดของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2541) โดยนำมาปรับให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามรวม 15 ข้อ จำแนกเป็นการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาท จำนวน 7 ข้อ และการรับรู้ความคลุมเครือในบทบาท จำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 15 – 90 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บทบาทสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีความรู้และทักษะ ที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้และทักษะ สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดีขึ้น จำแนกคุณสมบัติที่เป็นความสามารถในการทำงานเป็นทีมออกเป็น 11 ด้าน ดังนี้

1) ความสมดุลในบทบาท หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการแสดงบทบาทที่มีความหลากหลายได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเป็นได้ทั้งผู้นำและเป็นผู้ตามในทีมทำงาน ตลอดจนการเห็นความสำคัญของสมาชิกในทีม และยอมรับความรู้ความสามารถของสมาชิกที่แตกต่างกัน

2) เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทำงานในทีมทำงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงการเต็มใจยอมรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพยาบาล ทำให้ทำงานตามบทบาทได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

3) การแสดงความคิดเห็น หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการแสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และการให้ความเห็นที่มีประโยชน์ต่อทีมทำงาน รวมถึงการยอมรับคำวิจารณ์จากสมาชิกในทีม และเมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นก็เปิดเผยให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

4) การสนับสนุนการทำงาน หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการช่วยเหลือการทำงานของสมาชิกในทีมทำงาน โดยให้การช่วยเหลืออย่างจริงใจ และให้ความไว้วางใจในความรับผิดชอบของสมาชิกในทีมการพยาบาล

5) ความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หมายถึง ในการทำงานร่วมกันในทีมทำงาน มีการใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และเมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในการทำงาน ก็สามารถชี้แจงให้สมาชิกในทีมรับทราบ และได้นำข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นนำมาพิจารณาและปรับปรุงการทำงานในทีมต่อไป

6) การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลของงาน หมายถึง ในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น มีการใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการยืดหยุ่นกฎระเบียบต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม เมื่อมีอุปสรรคในการทำงานเกิดขึ้น ก็สามารถยืดหยุ่นภายใต้ขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม

7) ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้ความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการเป็นผู้นำได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเป็นแบบอย่างในการทำงานที่ดี และนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาเสนอให้สมาชิกในทีมได้ทราบ ตลอดจนรวมถึงการให้กำลังใจกับผู้ร่วมงานทุกคน และการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ

8) การทบทวนการทำงาน หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการตรวจสอบ และการตระหนักถึงการทำงานของทีมงานทั้งในระหว่างการทำงาน และภายหลังจากการทำงานเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของการทำงานได้ทันการณ์

9) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และการเพิ่มทักษะการทำงาน เพื่อนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน

10) สัมพันธภาพ หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมงาน โดยการรับฟังความคิดเห็น และเข้าใจความคิดเห็นหรือปัญหาของผู้ร่วมงาน และมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ

11) การสื่อสาร หมายถึง การใช้ความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการรับและส่งข้อมูลให้กับสมาชิกในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารแบบสองทาง และไม่นำอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปใช้ในการสื่อสาร

ในการประเมินความสามารถในการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 50 – 300 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

ปรีชาเชิงอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพในการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดย 1) มีความเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 2) มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม และมีความเข้าใจในการแสดงออกของอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 3) มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม และ 4) มีความเข้าใจและมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ ในการวัดปรีชาเชิงอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ของ ชัท และคณะ (Schutte, et al. 1997) ซึ่งประเมินปรีชาเชิงอารมณ์ในภาพรวม นำมาแปลและปรับลดข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 27 – 162 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีปรีชาเชิงอารมณ์สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

อิทธิบาท 4 หมายถึง คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน เป็นคุณธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในชีวิตประจำวัน เป็นความรู้สึกที่มีต่องานต่าง ๆ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ฉันทะ เป็นความรู้สึกรักและพอใจในงาน มีความปรารถนาที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลงด้วยดี โดยมุ่งที่เป้าหมายของงานอย่างแท้จริง วิริยะ เป็นความรู้สึกที่ต้องการทำงานจนให้สำเร็จลง โดยไม่ย่อท้อกับอุปสรรคใด ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมองเห็นว่าอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายในการทำงานให้สำเร็จต่อไป จิตตะ เป็นความรู้สึกที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานด้วยความแน่วแน่ จดจ่อในสิ่งนั้น เมื่อมีสิ่งใดมารบกวน ก็ไม่สามารถที่จะละทิ้งงานนั้นได้ และ วิมังสา เป็นความรู้สึกที่ได้ใช้ปัญญาในการพิจารณาใคร่ครวญ และการค้นหาและแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน โดยได้มีการทดลองและหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ในการประเมินอิทธิบาท 4 ของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดคุณลักษณะการทำงาน ของ จารุพร แสงเป่า ชมชื่น สมประเสริฐ และสุรพงษ์ ชูเดช (2539) นำมาปรับและสร้างข้อคำถามเพิ่ม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ โดยด้าน

ฉันทะมี 5 ข้อ ด้านวิริยะมี 5 ข้อ ด้านจิตตะมี 4 ข้อ และด้านวิมังสา มี 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 19 – 114 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้มีอิทธิบาท 4 สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

สังคหวัตถุ 4 หมายถึง คุณธรรมที่ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนให้สามัคคีกัน อันเป็นการปฏิบัติใน 4 ประการ ได้แก่ ทาน คือ การให้ปัน ซึ่งเป็นการให้ปัน ด้วยเมตตา ใช้ในกรณีที่ผู้รับอยู่ในภาวะปกติ ไม่มีความเดือดร้อน ก็ให้การแบ่งปันเผื่อแผ่ แสดงน้ำใจกัน การให้ปันด้วยกรุณา ใช้ในกรณีที่ผู้รับได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ และการให้ปันด้วยมุทิตา ใช้ในกรณีที่ผู้รับต้องการทำในสิ่งดีงาม แต่ขาดทุน ผู้ให้จะให้การสนับสนุนโดยการให้ทุน หรือทรัพย์สิน เป็นต้น ปิยวาจา คือ พูดด้วยใจรัก การพูดอย่างรักกัน จะต้องใช้คำพูดที่ดีด้วยเมตตา ใช้ในกรณีที่ผู้ฟังอยู่ในภาวะปกติ ใช้คำพูดที่สุภาพ ทักทายปราศรัย การพูดด้วยกรุณา ใช้ในกรณีที่ผู้ฟังเดือดร้อนมีปัญหาก็ใช้คำพูดที่ให้คำปลอบโยน ให้กำลังใจ แนะนำ บอกวิธีการแก้ปัญหา เป็นต้น และการพูดด้วยมุทิตา ใช้เมื่อผู้ฟังทำสิ่งที่ดีงาม หรือประสบความสำเร็จ ก็ใช้คำพูดที่พูดสนับสนุนให้กำลังใจ อรรถจริยา คือ การทำประโยชน์ด้วยเมตตา ใช้ในกรณีที่อยู่ในภาวะปกติ เป็นการแสดงน้ำใจ คือ มีอะไรที่พอจะช่วยได้บ้างก็ช่วย การทำประโยชน์ด้วยกรุณา ใช้ในกรณีที่ผู้รับอยู่ในภาวะตกต่ำเดือดร้อน และการทำประโยชน์ด้วยมุทิตา ใช้ในกรณีที่ผู้รับทำความดี ผู้ให้ก็สละแรงกายช่วย หรือมีการสร้างสรรค์ความดีบางอย่าง ผู้ให้ก็เอาแรงกายเข้าช่วย เข้าไปส่งเสริมให้คนทำความดี สมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าสมาน ความมีตนเสมอ คือทำตัวเป็นกลาง เพื่อที่จะรักษาหลักการและความเที่ยงธรรมไว้ โดย 1) มีตนเสมอ โดยการไม่ถือตัว ไม่ดูหมิ่นกัน ซึ่งถือว่าเป็นความเสมอภาค 2) ไม่เลือกที่รักไม่เลือกที่ชัง เป็นการเสมอภาคโดยไม่ลำเอียง ไม่เลือกปฏิบัติตนเอง 3) ไม่เอาวัดเอาเปรียบ เพื่อการที่จะอยู่ด้วยกันได้ดี และ 4) เสมอในสุขและทุกข์ เป็นการร่วมทุกข์ร่วมสุข ในการประเมินสังคหวัตถุ 4 ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดขึ้นใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยด้านทานมี 5 ข้อ ด้านปิยวาจามี 5 ข้อ ด้านอรรถจริยา มี 5 ข้อ และด้านสมานัตตตามี 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึงไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 20 – 120 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้มีสังคหวัตถุ 4 สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวแปรเชิงสาเหตุสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ตัวแปรระดับหน่วยงาน)

บรรยากาศของหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ โดยการรับรู้บรรยากาศของหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพ ประเมินใน 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย หมายถึง หน่วยงานมีเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งมีความกระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ สามารถนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
- 2) ความผูกพันกับหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานได้มีการส่งเสริมให้สมาชิกในหน่วยงานเกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน โดยสมาชิกได้มีการอุทิศตนในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในงาน และรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน
- 3) การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอน และแนวทางในการปฏิบัติสำหรับให้สมาชิกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และนำผลจากการตรวจสอบประเมินคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางานเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานเพิ่มสูงขึ้น

4) กฎระเบียบ หมายถึง หน่วยงานมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรให้สมาชิกในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง สามารถปฏิบัติตามได้ และเป็นกฎระเบียบที่ใช้กับสมาชิกได้อย่างเท่าเทียมกัน

5) การยกย่องชมเชย หมายถึง หน่วยงานให้แรงกระตุ้นใจ โดยกล่าวคำยกย่องชมเชยเมื่อสมาชิกปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พึงพอใจ ตามความเหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ผู้นับถือได้รับทราบ

6) ความรับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานได้มอบหมายภาระความรับผิดชอบให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน

7) ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง หัวหน้าให้ความเป็นกันเองกับผู้นับถือด้วยบัญชา โดยผู้นับถือด้วยบัญชาสามารถขอคำปรึกษาหารือกับหัวหน้าได้เมื่อมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำ รวมทั้งการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า

8) การทำงานเป็นทีม หมายถึง หัวหน้าสนับสนุนให้ผู้นับถือด้วยบัญชา มีการทำงานร่วมกัน มีความเอื้อเฟื้อ แบ่งปันในทีมงาน พร้อมทั้งจะเผยแพร่และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่กัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของทีม เต็มใจ และเสียสละ เพื่อความสำเร็จของทีม

ในการวัดบรรยากาศของหน่วยงาน วัดจากการรับรู้บรรยากาศของหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดขึ้นใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน นำคะแนนจากผู้ตอบในแต่ละหน่วยงานมารวมและหาคะแนนเฉลี่ยเพื่อเป็นคะแนนบรรยากาศของหน่วยงาน หน่วยงานจะได้คะแนนระหว่าง 30 – 180 คะแนน โดยหน่วยงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงแสดงว่าเป็นหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงกว่าหน่วยงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำ

สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการบริหารงาน การพัฒนาหน่วยงาน การแก้ปัญหา การปฏิบัติการพยาบาล และการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ได้อย่างมีคุณภาพและประสบความสำเร็จ จำแนกสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าออกเป็น 7 ด้าน คือ

1) ภาวะผู้นำ หมายถึง หัวหน้ามีการกระทำที่มีอิทธิพลจูงใจให้สมาชิกในหน่วยงานปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย โดยสมาชิกยอมรับฟัง เห็นคล้อยตาม และยอมปฏิบัติตามคำแนะนำ รวมทั้งการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้สมาชิกเข้าใจสถานการณ์และเปลี่ยนความคิดตามได้ และสร้างค่านิยมที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2) การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง หัวหน้ามีความสามารถในการเสริมสร้างให้สมาชิกในหน่วยงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มความสามารถ และทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดกับหน่วยงาน โดยให้สมาชิกในหน่วยงานมีอิสระ มีความยืดหยุ่น และมีความเชื่อมั่นในการทำงาน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในงานต่าง ๆ กระตุ้นให้สมาชิกได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มศักยภาพ โดยมีหัวหน้าเป็นที่เลี้ยง เป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด

3) การบริหารงานทั่วไป หมายถึง หัวหน้ามีความสามารถในการบริหารจัดการทางการพยาบาลและการบริหารทั่วไป โดยมีความสามารถในการจัดระบบงาน บริหารทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ และอัตราค่าจ้าง มีความสามารถในการมอบหมายงาน การนิเทศ การวิเคราะห์งาน มีการแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในหน่วยงาน การพัฒนาระบบการทำงาน และการใช้ข้อมูลจริงในการบริหารงานในหน่วยงาน

4) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม หมายถึง หัวหน้าได้สนับสนุนให้สมาชิกในหน่วยงานได้ปฏิบัติงานร่วมกัน โดยได้อธิบายให้เห็นประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน การให้สมาชิกหลายระดับได้ทำงานร่วมกันเป็นทีมทำงาน มีการแก้ปัญหาร่วมกัน สมาชิกในทีมให้ความไว้วางใจกัน และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

5) การปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง หัวหน้ามีความสามารถในการปฏิบัติงานการพยาบาลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับผู้ป่วยทุกประเภท มีความสามารถในการสอนและสาธิตวิธีการปฏิบัติการพยาบาลได้ถูกต้องตามหลักการ มีความสามารถในการใช้และดัดแปลงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม สามารถประเมินสภาพ วินิจฉัยปัญหา วางแผนการพยาบาล และประเมินผลการพยาบาลได้ตามกระบวนการพยาบาล

6) การส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการทำงาน หมายถึง หัวหน้ามีการส่งเสริมให้สมาชิกในหน่วยงานมีความรู้และมีความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานให้กับสมาชิก มีการจัดการอบรมให้กับสมาชิกทุกระดับที่ขาดทักษะในการทำงาน ตลอดจนรวมถึงมีการส่งเสริมให้สมาชิกมีการสร้างนวัตกรรม

7) การให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง หัวหน้าให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการให้สมาชิกในหน่วยงานมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเสนอความต้องการและความคาดหวัง เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และการยอมรับว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด มีการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ ตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้รับบริการ

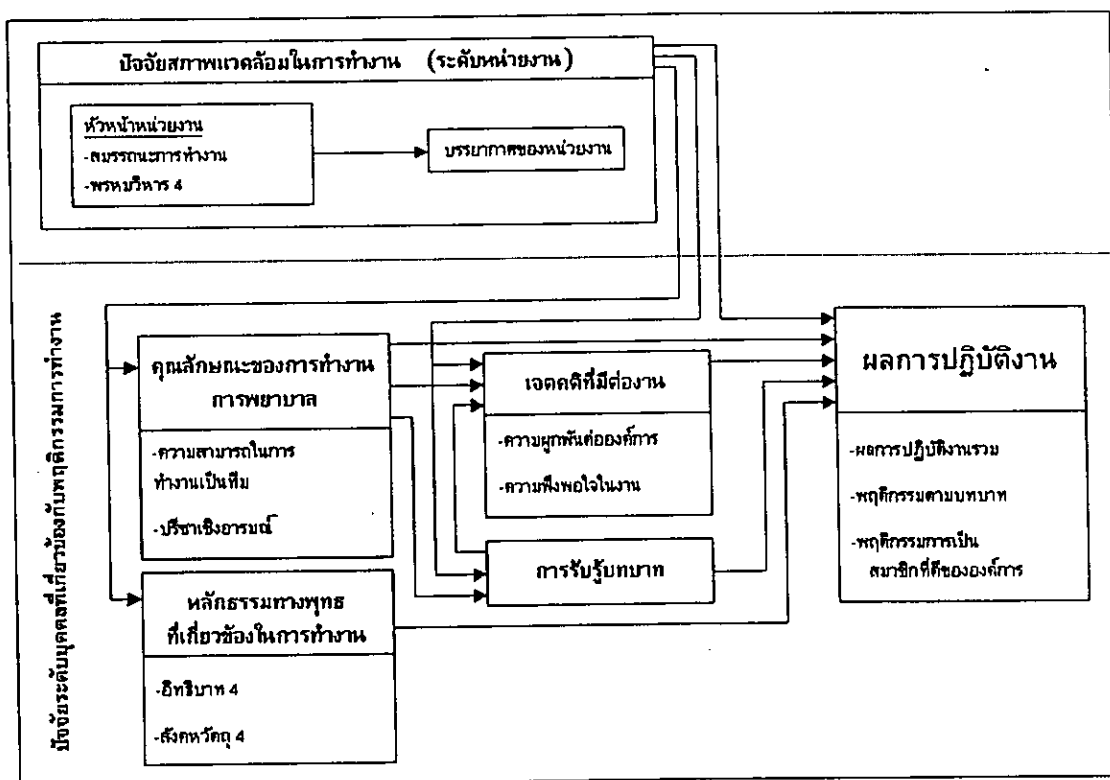
ในการวัดสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดขึ้นใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 46 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึงไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวก และในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 46 – 276 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีสมรรถนะการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า หมายถึง การที่หัวหน้าหน่วยงานมีการหลักประพฤติที่ดี 4 ประการ ได้แก่ เมตตา เป็นความรัก ความปรารถนาดี มีไมตรีจิต เป็นความคิดช่วยเหลือให้ทุกคนประสบแต่ประโยชน์ และมีความสุขโดยทั่วกัน อันเป็นความคิดที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ในภาวะปกติ กรุณา เป็นความสงสาร เป็นความคิดที่จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความเดือดร้อน อันเป็นความคิดที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ในภาวะที่ได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ และต้องการความช่วยเหลือ มกิตตา เป็นความชื่นบาน เป็นความพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดี อันเป็นความคิดรู้สึกเมื่อผู้ได้บังคับบัญชามีความก้าวหน้า มีความสุข และ อุเบกขา เป็นการวางใจเป็นกลาง โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริง เมื่อต้องตัดสินใจในเรื่องใด ๆ แล้วต้องมีการพิจารณาใคร่ครวญด้วยปัญหา มีเหตุผล ถูกต้องและเที่ยงธรรม อันเป็นการรักษาความถูกต้อง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เพื่อผดุงไว้ซึ่งความถูกต้องดีงาม ในการวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดขึ้นใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ โดยด้านเมตตา มี 4 ข้อ ด้านกรุณา มี 4 ข้อ ด้านมกิตตา มี 4 ข้อ และด้านอุเบกขามี 3 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึงไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน) สำหรับข้อคำถามทางบวกและในข้อคำถามทางลบจะได้คะแนนกลับกัน ผู้ตอบจะได้คะแนนระหว่าง 15 – 90 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพรหมวิหาร 4 สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น ประเมินผลการปฏิบัติงานจากพฤติกรรมตามบทบาทอันเป็นบทบาทเชิงวิชาชีพ และรูปแบบในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีลักษณะเป็นการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยระดับบุคคล ที่กำหนดให้ตัวแปรอยู่ในระดับการวัดเดียวกัน นอกจากนี้ในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุในระดับที่สูงกว่าปัจจัยระดับบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่น พฤติกรรมของหัวหน้า งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้การประเมินพฤติกรรมของหัวหน้าจากการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยนำแนวคิดของ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) การจำแนกพฤติกรรมในองค์การตามบทบาท และบทบาทหน้าที่ของงานการพยาบาล โดยแนวคิดทั้งสามมีลักษณะที่สอดคล้องกัน คือ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพก็คือพฤติกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงาน ดังนั้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในการวิจัยนี้ จึงประเมินในลักษณะของผลการปฏิบัติงานรวม (Overall performance) โดยประเมินจากองค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในการอธิบายพฤติกรรมในองค์การ Robbins (2001) ได้เสนอตัวแบบจำลองพฤติกรรมองค์การ (Basic organizational behavior model) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์การ ซึ่งปัจจัยในแต่ละระดับต่างก็ส่งผลต่อปัจจัยในระดับที่สูงและต่ำกว่า โดยส่งผลเป็นลักษณะ 2 ทิศทาง การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นตัวแปรระดับบุคคล และมีตัวแปรเชิงสาเหตุซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงอย่างใกล้ชิดต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน 2 ระดับ คือ ปัจจัยระดับบุคคล และปัจจัยระดับหน่วยงาน (ระดับกลุ่ม) เพื่อให้ผลการศึกษามีความชัดเจนในการอธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ปัจจัยในระดับที่สูงกว่า คือ ปัจจัยระดับหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยระดับบุคคลในทิศทางเดียว จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลสามารถจำแนกปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ คือ ปัจจัยระดับหน่วยงาน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และปัจจัยระดับบุคคล จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) เจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน 2) การรับรู้บทบาท 3) คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์ และ 4) หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 นอกจากตัวแปรในแต่ละระดับส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานแล้ว ตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละระดับต่างก็มีความสัมพันธ์กันในเชิงสาเหตุด้วย ดังนั้นกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ จึงได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับที่มีความสัมพันธ์กัน และความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุในแต่ละระดับที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อกันด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากภาพประกอบ 1 พิจารณาเฉพาะปัจจัยเชิงสาเหตุในแต่ละระดับ สามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับหน่วยงานได้ว่า บรรยากาศของหน่วยงานได้รับผลโดยตรงจากตัวแปรหัวหน้าหน่วยงาน ได้แก่ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า สำหรับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับบุคคล อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาลส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้บทบาท และกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน และส่งผลทางอ้อมต่อกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน โดยผ่านการรับรู้บทบาท และการรับรู้บทบาทส่งผลโดยตรงต่อกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน สำหรับกลุ่มตัวแปรหลักธรรมการทำงานในพระพุทธศาสนานั้น ไม่ได้รับและไม่ส่งผลไปยังกลุ่มตัวแปรเชิงสาเหตุใด ๆ เนื่องจากยังไม่มีหลักฐานยืนยันความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรนี้กับกลุ่มตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับบุคคลอื่น ๆ

พิจารณาปัจจัยเชิงสาเหตุทั้งสองระดับร่วมกับตัวแปรผลลัพธ์ซึ่งได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานกับตัวแปรเชิงสาเหตุ 2 ระดับได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้รับผลโดยตรงจาก 1) ตัวแปรระดับบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน การรับรู้บทบาท คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล และหลักธรรมการทำงานในพระพุทธศาสนา และ 2) ตัวแปรระดับหน่วยงาน คือ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า นอกจากตัวแปรระดับหน่วยงานจะมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานแล้วยังมีผลโดยตรงต่อตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลด้วย ได้แก่ กลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน การรับรู้บทบาท กลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล และกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่

เกี่ยวข้องในการทำงาน จากความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับหน่วยงานและในระดับบุคคล และจากตัวแปรระดับหน่วยงานที่ส่งผลต่อตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลแล้ว ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้รับผลโดยอ้อมจาก 1) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน กลุ่มตัวแปรหลักกรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน กลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล การรับรู้บทบาท และกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน 2) บรรยากาศของหน่วยงาน โดยผ่านกลุ่มตัวแปรหลักกรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน กลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล การรับรู้บทบาท และกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน 3) กลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล โดยผ่านการรับรู้บทบาท และกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน และ 4) การรับรู้บทบาท โดยผ่านกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน

สมมติฐานของการวิจัย

สัญลักษณ์ในภาพประกอบ 2 – 3 หมายถึงชื่อตัวแปรต่อไปนี้

per = ผลการปฏิบัติงานรวม

inr = พฤติกรรมตามบทบาท

OCB = พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

com = ความผูกพันต่อองค์การ

sat = ความพึงพอใจในงาน

rol = การรับรู้บทบาท

tea = ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

EQ = ปรีชาเชิงอารมณ์

ith = อิทธิบาท 4

sun = สังคหวัตถุ 4

man = สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

pho = พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

cli = บรรยากาศของหน่วยงาน

per = คะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานรวมในหน่วยงาน

inr = คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมตามบทบาท

OCB = คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

com = คะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การในหน่วยงาน

sat = คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานในหน่วยงาน

rol = คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้บทบาทในหน่วยงาน

tea = คะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน

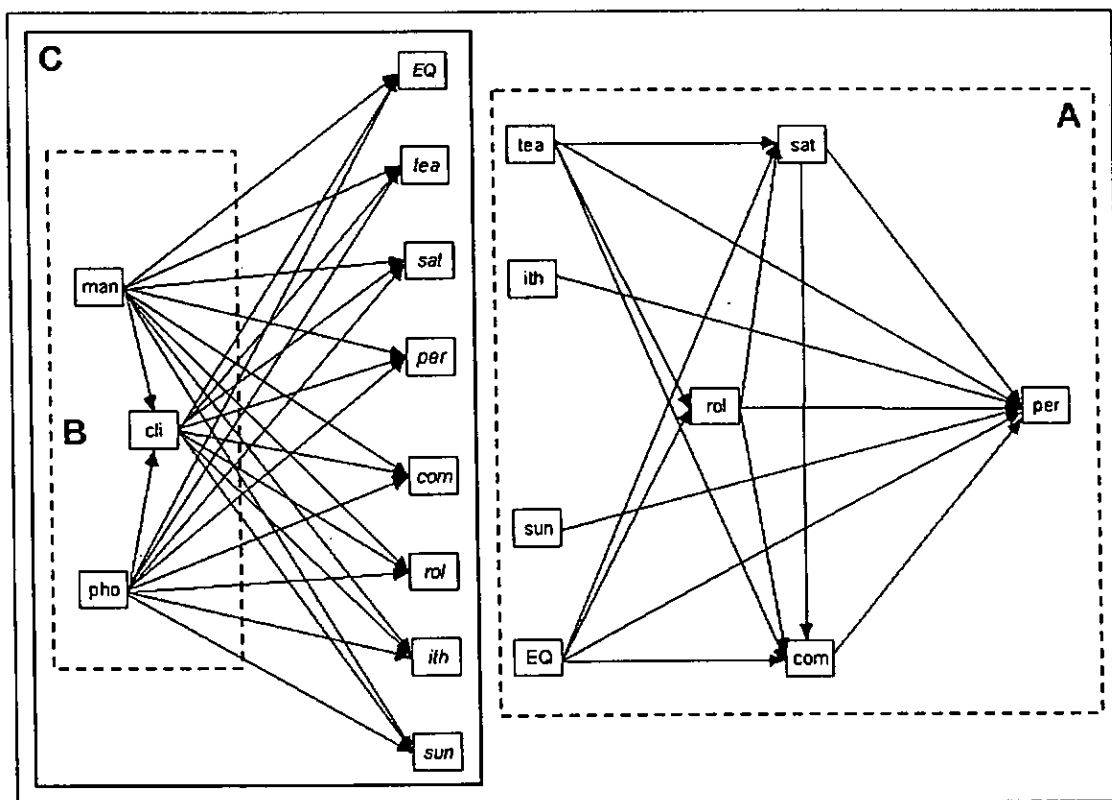
EQ = คะแนนเฉลี่ยของปรีชาเชิงอารมณ์ในหน่วยงาน

ith = คะแนนเฉลี่ยของอิทธิบาท 4 ในหน่วยงาน

sun = คะแนนเฉลี่ยของสังคหวัตถุ 4 ในหน่วยงาน

เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัย สำหรับแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ (วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1)



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์

กรอบเส้นประ A แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล (วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1.1)

กรอบเส้นประ B แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1.2)

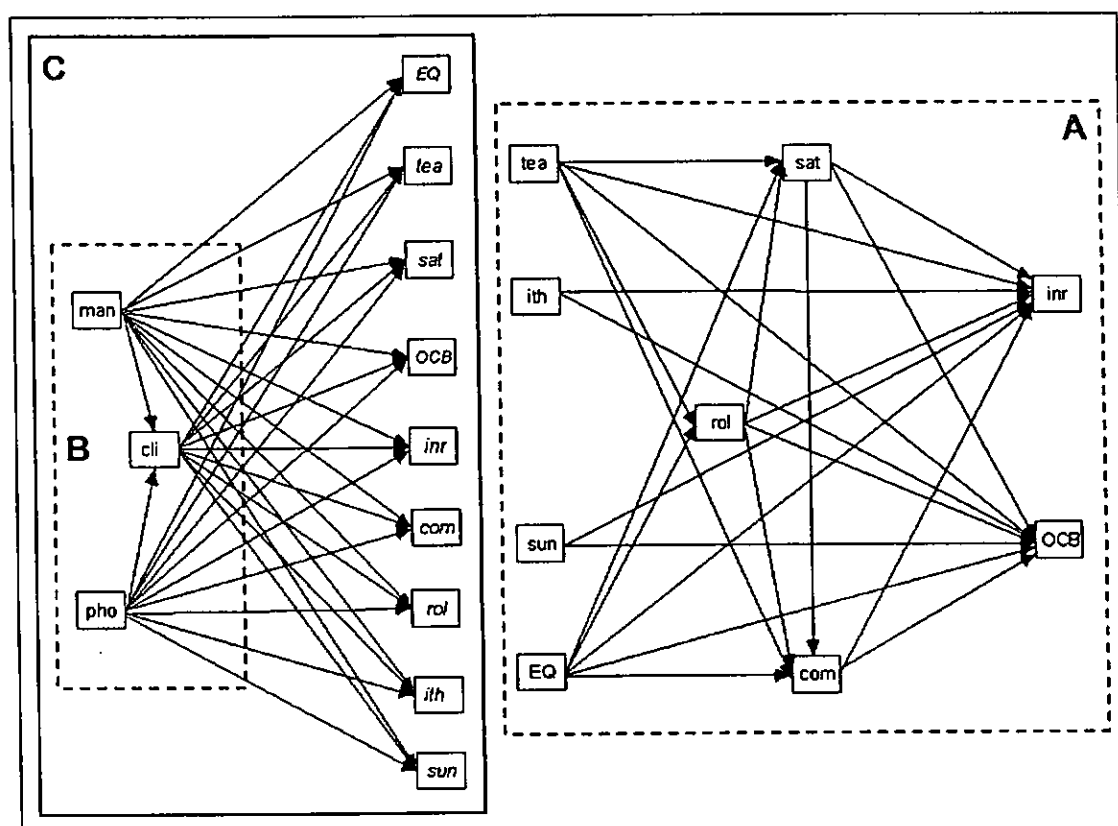
กรอบเส้นทึบ C เป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ (วัตถุประสงค์การวิจัย 1.3)

สมมติฐาน 1 ผลการปฏิบัติงานรวม ได้รับผลโดยตรงจากตัวแปรต่อไปนี้ ความผูกพันต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 และได้รับผลโดยอ้อมจาก 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรัชญาเชิงอารมณ์ โดยผ่านการรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อการปฏิบัติงาน 2) การรับรู้บทบาท โดยผ่าน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อการปฏิบัติงาน และ 3) ความพึงพอใจในงาน โดยผ่าน ความผูกพันต่อการปฏิบัติงาน (ดูความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในกล่องเส้นประ A)

สมมติฐาน 2 บรรยากาศของหน่วยงาน ได้รับผลโดยตรงจากตัวแปร สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า (ดูความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน ในกล่องเส้นประ B)

สมมติฐาน 3 คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานรวม คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน คะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม คะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4 และคะแนนเฉลี่ยสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลโดยตรงจากปัจจัยระดับหน่วยงาน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และได้รับผลโดยอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ 1) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน (ดูความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับในกล่องเส้นทึบ C)

สมมติฐานการวิจัย สำหรับแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรผลลัพธ์ (วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2)



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์

กรอบเส้นประ A เป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล (วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2.1)

กรอบเส้นประ B เป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน, วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2.2)

กรอบเส้นทึบ C เป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ (วัตถุประสงค์การวิจัย 2.3)

สมมติฐาน 4 พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้รับผลโดยตรงจากตัวแปรต่อไปนี้ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 และได้รับผลโดยอ้อมจาก 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่าน การรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ 2) การรับรู้บทบาท โดยผ่าน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ และ 3) ความพึงพอใจในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์การ (ดูความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในกล่องเส้นประ A)

สมมติฐาน 5 บรรยากาศของหน่วยงาน ได้รับผลโดยตรงจากตัวแปร สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า (ดูความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน ในกล่องเส้นประ B)

สมมติฐาน 6 คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมตามบทบาท คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การ คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้บทบาท คะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการทำงานเป็นทีม คะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4 และคะแนนเฉลี่ยสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลโดยตรงจากปัจจัยระดับหน่วยงาน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และได้รับผลโดยอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน (ดูความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับในกล่องเส้นทึบ C)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพพบว่ามีความสำคัญยิ่ง ด้วยผลของการปฏิบัติงานเป็นภาพสะท้อนถึงคุณภาพการให้การพยาบาล ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการพยาบาล ให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยมต่อไป ในบทนี้เป็นการประมวลแนวคิดและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรในการศึกษา การวัดตัวแปร และความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ในการศึกษา โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วิชาชีพพยาบาล
2. ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. พฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ
5. ปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 5.1 ปัจจัยระดับบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
 - 5.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

วิชาชีพการพยาบาล (Professional Nursing)

วิชาชีพ (Profession) หมายถึง อาชีพประเภทใดประเภทหนึ่งที่มีอำนาจและสถานภาพทางสังคม เป็นที่ยอมรับว่ามีความสำคัญในสังคม เช่น อาชีพทางการแพทย์ กฎหมาย วิศวกรรม และอาชีพอื่น ๆ ที่มีการสอนในระดับมหาวิทยาลัย ผู้ประกอบอาชีพโดยปกติจะต้องมีทักษะทางเทคนิคสูง และได้รับการฝึกฝนอบรมจนเป็นที่ยอมรับอย่างเป็นทางการมีหลักฐานแสดงวุฒิ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2524 : 283)

การพยาบาลเป็นอาชีพชั้นสูง ที่มีลักษณะการเป็นวิชาชีพเพราะ 1) ใช้ความรู้เชิงทฤษฎีเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน 2) มีอำนาจโดยชอบธรรมเชิงวิชาชีพในการปฏิบัติงาน อันเป็นความรู้สูงสุด 3) ประชาชนให้การยอมรับอำนาจในการให้การพยาบาล 4) มีหลักเกณฑ์ของจรรยาบรรณพยาบาล 5) มีแบบแผนวัฒนธรรมเชิงวิชาชีพ ได้แก่ ค่านิยมเชิงวิชาชีพ บรรทัดฐานเชิงวิชาชีพ สัญลักษณ์ของสถานภาพเชิงวิชาชีพ และมโนทัศน์ในการดำเนินอาชีพเชิงวิชาชีพ (ศิขริน สู่สุข, 2532 : 13 ; อ้างอิงจาก Slocum, 1966 : 121 – 122) และที่สำคัญคือ การมีจรรยาบรรณวิชาชีพ และการมีหน่วยงานดูแลและรักษาคุณภาพของพยาบาลให้เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ คือ สภาการพยาบาล และสมาคมพยาบาล อันเป็นหลักประกันความมั่นใจให้สังคมนั้นๆ ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจำเป็นจะต้องได้ใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพ หากพยาบาลละเมิดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพก็จะถูกสหิธานุมัติ (Sanction) ไม่ให้ประกอบวิชาชีพต่อไป

ด้วยวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นพยาบาลไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงหลักการในการดูแลรักษาเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงสภาพทางด้านจิตใจ สังคม และเศรษฐกิจด้วย ดังความหมายของคณะผู้เชี่ยวชาญทางการปฏิบัติงานการพยาบาลขององค์การอนามัยโลก

กล่าวว่า “การพยาบาลเป็นการช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว และกลุ่มบุคคล ในการประเมินและพัฒนาทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้ดีที่สุด ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่อาศัยและที่ทำงานของผู้รับบริการ (สมจิต หนูเจริญกุล. 2539 : 196) ในการทำงานของพยาบาลมักเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พยาบาลต้องใช้ “ศาสตร์” ในการทำความเข้าใจกับสภาพปัญหาของผู้รับบริการตลอดจนแนวทางในการดูแลรักษา และต้องใช้ “ศิลป์” ในการปฏิบัติการพยาบาลด้วยความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี และด้านการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตลอดจนการบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานด้วย (ฟาริดา อิบราฮิม. 2536 : 10) จากความหมายของการพยาบาล สามารถจำแนกบทบาทการทำงานออกเป็น 2 บทบาทคือ 1) บทบาทหลักหรือบทบาทเชิงวิชาชีพ อันเป็นงานด้านบริการผู้รับบริการ ได้แก่ งานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลผู้รับบริการ และการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้รับบริการ อันเป็นบทบาทที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของวิชาชีพอื่นในด้านสาธารณสุข (ฟาริดา อิบราฮิม. 2533 : 184 – 185) พยาบาลต้องใช้ความรู้ทางทฤษฎีและศาสตร์ทางการพยาบาล ตลอดจนต้องใช้ทักษะความชำนาญจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ในบทบาทนี้เองเป็นบทบาทสำคัญที่ถูกกำหนดเป็นคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) และเป็นบทบาทที่ถูกคาดหวังทั้งจากสังคมภายนอก และ 2) บทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพ เป็นบทบาทที่ส่งเสริมการทำงานให้งานด้านการบริการผู้รับบริการดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัวตลอดรวมถึงการส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานด้วย และหากพิจารณาในมุมมองของจรรยาบรรณวิชาชีพ กล่าวได้ว่าบทบาทเชิงวิชาชีพมีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณที่มีต่อประชาชน (ผู้รับบริการ) และบทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพ มีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณด้านผู้ร่วมงาน และผู้ประกอบการวิชาชีพอื่น ๆ

จากข้างต้นเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความจำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมใน 2 บทบาท คือ บทบาทเชิงวิชาชีพ และบทบาทส่งเสริมวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในองค์การของ เคทซ์ (Katz) ใน 3 ประการ คือ ก) บุคคลจะเข้ามาทำงาน และถูกชักจูงให้แสดงพฤติกรรมภายใต้ระบบงานขององค์การ ข) บุคคลจะปฏิบัติงานภายใต้บทบาทที่กำหนดไว้แล้ว และ ค) บุคคลต้องมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และการกระทำกิจกรรมขึ้นเอง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (Smith, Organ & Near. 1983 ; Bolon. 1997 ; citing Katz. 1964 : 132) ต่อมาได้มีการจำแนกพฤติกรรมในองค์การออกเป็น 2 พฤติกรรมคือ พฤติกรรมตามบทบาท (In role behavior) และ พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role behavior) อันเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานตามบทบาทที่องค์การกำหนด

ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

1. ความหมายของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เซอร์ซิลล์ ฟอร์ด และวอลล์เกอร์ (Avila, Fern & Mann. 1988 : 45 ; citing Churchill, Ford & Walker. 1985) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าประกอบขึ้นด้วย 3 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรม (Behavior) ผลงาน (Performance) และประสิทธิผล (Effectiveness)

แคมป์เบล (Jex. 1998 : 26 ; citing Campbell. 1990) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) หมายถึง พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ

แม็กเค็นซี พอตซาคอฟ และฟิตเตอร์ (MacKenzie, Podsakoff & Fetter. 1993) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมที่ถูกประเมินในรูปแบบขององค์ประกอบของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

โมโตวิดโล บอร์แมน และชมิท (Motowidlo, Borman & Schmit. 1997 : 72 – 73) ให้ความหมายผลการปฏิบัติงานว่า เป็นพฤติกรรมและการประเมินองค์ประกอบของพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลหรือประสิทธิผลขององค์การสามารถถูกประเมินได้ในทางบวกหรือทางลบ ผลของการประเมินจะบ่งบอกถึงสภาพหรือเงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ด้วยผลการปฏิบัติงานเป็นการสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

แคสซิโอ (Cascio. 1998 : 300) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ เป้าหมาย (Goals) การวัด (Measurement) และการประเมิน (Assessment)

สำหรับความหมายของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีนักวิชาการเสนอไว้ดังนี้
ชไวเรียน (Schwirian. 1978 : 347) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานของพยาบาลว่าเป็นการปฏิบัติกิจกรรมในการดูแลผู้ป่วย โดยอาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความรับผิดชอบของพยาบาล

กิลลี (Gillies. 1994 : 536) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นผลผลิตของปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความสามารถ (Abilities) แรงจูงใจ (Motivation) และสภาพแวดล้อม (Environment) โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำจะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มผลิตภาพของพยาบาล

เจอน์นิแกน และยัง (Jernigan & Young. 1983 : 35) กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ดีว่า ควรเป็นการมุ่งเน้นในการประเมินเกี่ยวกับทักษะเฉพาะทาง (Special skill) และความสามารถที่จำเป็นต่อการพัฒนา และชี้แนะให้พยาบาลได้แสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาได้อย่างเหมาะสม

จากความหมายของผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพยาบาล สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง “ผลจากความสามารถ แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อม ของพยาบาลวิชาชีพที่แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งถูกวัดและประเมินในรูปแบบขององค์ประกอบทางพฤติกรรมที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายของโรงพยาบาล ผลของการประเมินจะบ่งบอกให้ทราบได้ว่าการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรค ในการบรรลุถึงเป้าหมายของโรงพยาบาลหรือประสิทธิผลของโรงพยาบาล”

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนั้นมีผู้ที่ศึกษาไว้มาก ซึ่งในการศึกษาได้ให้นิยามผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ได้นิยามผลการปฏิบัติงานในฐานะของผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Task performance) หรือเรียกว่าพฤติกรรมตามบทบาท (In-role behavior) (e.g., Jex. 1998 : 52 – 54 ; citing O'Conner, Peters, & Segvis. 1983 ; Peters, Fisher, & O'Conner. 1982 ; Werner & Bolino. 1997 ; Sorrentino. 1992 ; รัชณี โกศลวัฒน์. 2543 ; วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา. 2542 ; วัลลภา สมายยิ่ง. 2542) และกลุ่มที่นิยามผลการปฏิบัติงานในฐานะของผลการปฏิบัติงานรวม (Overall performance) (e.g., Allen & Rush. 1998 ; Jex. 1998 : 26 – 30 ; citing Campbell. 1990 ; Murphy. 1990 ; Van Scotter & Motowidlo. 1996 ; Werner. 1994 ; Borman & Motowidlo. 1993) ซึ่งได้นิยามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวกับการทำงาน อันหมายรวมถึงผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual performance) หรือพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior – OCB) ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีและการวิจัยที่นิยามผลการปฏิบัติงานในฐานะของผลการปฏิบัติงานรวมเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษานี้

2.1 บอร์แมน และโมโตวิดโล (Motowidlo, et al. 1997 : 72 – 82 ; Borman & Motowidlo. 1993) ได้เสนอทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Theory of individual difference in task and contextual performance) ซึ่งจำแนกผลการปฏิบัติงานของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job descriptions) และ 2) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสภาพการณ์ที่พบเห็นโดยปราศจากคำสั่งใด ๆ อย่างไรก็ดีพฤติกรรมที่แสดงขึ้นนั้นจะต้องก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรในทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งผลการปฏิบัติงานทั้ง 2 ประเภทจะถูกนำมาประเมินเป็นผลการปฏิบัติงานรวมของพนักงานเพื่อนำมาพิจารณาในการให้ผลตอบแทนตามระบบขององค์กรต่อไป

2.2 แคมป์เบล (Campbell) จำแนกผลการปฏิบัติงานออกเป็น 8 มิติ ในขณะที่เมอร์ฟี (Murphy) จำแนกผลการปฏิบัติงานของกองทัพเรือสหรัฐอเมริกาออกเป็น 4 มิติ โดยมีผลการปฏิบัติงานของทั้งสองโมเดลสามารถเปรียบเทียบกันได้ดังแสดงในตาราง 1 (Jex. 1998 : 27 – 30 ; citing Campbell. 1990 ; Murphy. 1990)

ตาราง 1 มิติผลการปฏิบัติงาน

มิติผลการปฏิบัติงานของแคมป์เบล	มิติผลการปฏิบัติงานของเมอร์ฟี
1) การปฏิบัติงานในงานที่ทำ (Job-specific task proficiency)	1) พฤติกรรมมุ่งงาน (Task-oriented behavior)
2) การนิเทศ / ภาวะผู้นำ (Supervision / Leadership)	
3) การบริหารจัดการ (Management / Administration)	
4) ความพยายามในการแสดงตัวอย่าง (Demonstrating effort)	2) พฤติกรรมการหลบเลี่ยง (Down-time behavior)
5) การคงไว้ซึ่งวินัยส่วนบุคคล (Maintaining personal discipline)	3) พฤติกรรมไม่เหมาะสม/อันตราย (Destruction / Hazardous behavior)
6) การปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานที่ทำ (Non Job-specific task proficiency)	
7) การสื่อสารในการทำงานโดยการเขียนและคำพูด (Written and oral communication task proficiency)	
8) การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและทีมงาน (Facilitating peer and team performance)	4) พฤติกรรมมุ่งที่ตัวบุคคล (Interpersonally oriented behavior)

จากตาราง 1 เห็นได้ว่าโมเดลผลการปฏิบัติงานของแคมป์เบลนั้น เป็นโมเดลที่สามารถอธิบายรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลได้ครอบคลุมมากกว่าโมเดลผลการปฏิบัติงานของเมอร์ฟี ซึ่งโมเดลผลการปฏิบัติงานของเมอร์ฟีนั้นพัฒนาขึ้นภายใต้บริบทเฉพาะ อย่างไรก็ตามในโมเดลผลการปฏิบัติงานของแคมป์เบล มีเพียง 3 มิติ (มิติที่ 1, 4, และ 5) เท่านั้นที่เป็นองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานหลักของทุกงาน อย่างไรก็ตามมิติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นนั้นล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและส่งเสริมเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร เมื่อพิจารณามิติต่าง ๆ ตามความหมายของพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น (ความหมายตาม บอร์แมน และไมโตวิตโล) พบว่า มิติที่ 1 – 3 ในผลการปฏิบัติงานของแคมป์เบลนั้นเป็นพฤติกรรมตามบทบาท และมิติที่ 4 – 5 และ 8 นั้น เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 ฟิวาร์ส และกอสเนล (Fivars & Gosnell. 1966 : 125) กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลในรูปของผลการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับของการปฏิบัติในสภาพที่เป็นจริง เนื่องจากการประเมินจากพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติว่าได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด รวมทั้งทักษะและความชำนาญของผู้ปฏิบัติด้วย และหากนำผลการประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคคลหรือเพื่อป้องกันแล้ว การประเมินในรูปแบบของพฤติกรรมจะเป็นวิธีที่เหมาะสม (Gomez-Mejia, Balkin & Cardy. 1995 : 267)

จากแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในการศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยประเมินจากพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยการประเมินในระดับของการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบผลของการทำงานที่แท้จริง โดยประเมินใน 2 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยพฤติกรรมทั้งสองประการเป็นพฤติกรรมที่ครอบคลุมพฤติกรรมการทำงานที่สะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้เป็นอย่างดี ดังนั้น องค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงน่าจะเป็นองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพด้วย

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ จะกล่าวในรายละเอียดในหัวข้อต่อไป

พฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

ความหมาย

บทบาท (Role) ตามพจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster's Dictionary. 1985 : 832) ให้คำจำกัดความไว้ 2 ประการ คือ 1) บทบาทที่ได้รับมอบหมายให้แสดง เช่น บทบาทของตัวพระเอก นางเอก บทบาทของตัวผู้ร้ายและตัวแสดงประกอบอื่น ๆ 2) หน้าที่ ซึ่งความหมายของหน้าที่ ก็คือ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือ อีกนัยหนึ่งตามลักษณะงานที่กำหนดไว้ ซึ่งคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) เป็นข้อความที่ถูกเขียนขึ้นเพื่อบรรยายสาระของงาน อันรวมถึงหน้าที่และพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับงานนั้น ในพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 มาตรา 4 ให้ความหมายการพยาบาลไว้ว่า “เป็นการกระทำต่อมนุษย์ที่เกี่ยวกับการดูแล และการช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค ทั้งนี้โดยอาศัยหลัก

วิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาล" สำหรับผู้ที่ประกอบวิชาชีพการพยาบาล จะต้องปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยการกระทำ ต่อไปนี้

- 1) การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
- 2) การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการแก้ไข ปัญหาความเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การกลุ่กลามของโรค และการฟื้นฟูสภาพ
- 3) การกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้น และการให้ภูมิคุ้มกันโรค
- 4) ช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค

ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลต้องกระทำโดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาลในการประเมินสภาพ การวินิจฉัยปัญหา การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล (ดารารพ คงจา. 2541 : 72, 97 – 98)

สำหรับบทบาทของพยาบาลวิชาชีพนั้น ฟาริดา อิบราฮิม (2541 : 161 – 165, 2535 : 170 – 175) ได้กล่าวถึงบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติการพยาบาลไว้ 10 ประการ ดังนี้

- 1) บทบาทให้การดูแล จำแนกเป็นการดูแลที่เป็นงานไม่อิสระ และที่เป็นงานอิสระ
 - 1.1) การดูแลที่เป็นงานไม่อิสระ เป็นการให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาดูแลตามแผนการรักษาของแพทย์ ได้แก่ การเตรียมตรวจวินิจฉัย การให้ยา การเตรียมผ่าตัด การดูแลภายหลังการผ่าตัด การปฏิบัติเทคโนโลยีต่าง ๆ
 - 1.2) การดูแลที่เป็นงานอิสระ เป็นกิจกรรมที่สนองความต้องการพื้นฐานโดยรวมของผู้ป่วย (การส่งเสริมสุขภาพให้บุคคลได้รับการสนองความต้องการพื้นฐาน) การดูแลอาจทำด้วยตนเอง หรือกระตุ้นให้ผู้ป่วยได้ปฏิบัติหรือให้ญาติเป็นผู้ปฏิบัติให้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ได้แก่ การดูแลความสะอาด การให้ความสุขสบาย การเคลื่อนไหว การพูดคุย การเปิดโอกาสให้ระบายความทุกข์ และความกดดัน การดูแลให้อาหาร การขับถ่าย และการส่งเสริมการออกกำลังกาย
- 2) บทบาทครู เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมของผู้ป่วย มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นการสอน เป็นการประเมินความพร้อมของผู้ป่วยและวางแผนการสอน ขั้นสอน เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติ ขั้นประเมินผลการสอน เป็นการประเมินเพื่อทบทวนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของผู้ป่วย และยังเป็นการให้กำลังใจผู้ป่วยด้วย
- 3) บทบาทให้การปรึกษาหารือ เป็นการปรึกษาช่วยเหลือในเรื่องของภาวะความเครียดและการปรับตัวอย่างเหมาะสมของผู้ป่วย ทั้งปัญหาด้านจิตใจและสังคม ส่งเสริมวุฒิภาวะของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม
- 4) บทบาทผู้นำ เป็นการแสดงออกถึงความเป็นผู้นำ เพื่อให้ผู้อื่นเชื่อถือและปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- 5) บทบาทผู้จัดการ จำแนกเป็นการบริหารใน 3 ส่วน คือ การบริหารคน ได้แก่ การกำหนดสายบังคับบัญชา จัดอัตรากำลังมอบหมายงาน วินิจฉัยสั่งการ และการพัฒนาระบบนิเทศ การบริหารการพยาบาล ได้แก่ จัดระบบการพยาบาล การใช้กระบวนการพยาบาล และการพัฒนาทีมการพยาบาล และการบริหารสภาพแวดล้อม ได้แก่ ระบบบันทึก การสื่อสารภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน
- 6) บทบาทผู้ร่วมงาน พยาบาลต้องมีทักษะในด้านสัมพันธภาพ การเรียนรู้งานและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย พัฒนาทักษะการดูแลที่สอดคล้องกับทิศทางการปฏิบัติการรักษาพยาบาลในทีมสุขภาพ

7) บทบาทที่ปรึกษาและขอคำปรึกษา เป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลเมื่อผู้ป่วยมีความต้องการการดูแลพิเศษ โดยการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมให้แก่ผู้ป่วย

8) บทบาทผู้เปลี่ยนแปลง เป็นผู้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยหรือปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาพผู้ป่วยทั้งสภาพแวดล้อมทางบ้านและโรงพยาบาล.

9) บทบาทผู้แทนผู้ป่วย เป็นตัวกลางในการประสานระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว หรือผู้ป่วยและแพทย์ ให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่รวดเร็วและปลอดภัย

10) บทบาทผู้ประสานด้านศาสนาและวัฒนธรรม พยาบาลควรเรียนรู้และเข้าใจลักษณะวัฒนธรรมและศาสนาของผู้ป่วย ซึ่งมีผลต่อการประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน เช่น อาหาร การพักผ่อน การปฏิบัติศาสนกิจ การเยี่ยมของญาติ รวมทั้งการรับการรักษาบางอย่างซึ่งอาจขัดต่อความเชื่อทางศาสนาของผู้ป่วยได้

จากความหมายการพยาบาลและบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ได้ถูกกำหนดเป็นคำบรรยายลักษณะงาน ดังนี้ (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2539ข : 12 – 14) พยาบาลประจำการ ทำหน้าที่ให้การพยาบาลขั้นพื้นฐานโดยตรงแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน ที่ต้องการการดูแลที่ไม่ซับซ้อน รวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกับทีมปฏิบัติการพยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องภายใต้การนิเทศ ติดตาม ให้การช่วยเหลือ และแนะนำอย่างใกล้ชิด และการนิเทศ ติดตามช่วยเหลือให้คำแนะนำบ้างเป็นครั้งคราวจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ชำนาญการ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการประยุกต์ใช้ความรู้ที่เกี่ยวกับหลักการ แนวความคิด วิธีการทำงาน โดยใช้วิชาการพยาบาลขั้นพื้นฐานสามารถแก้ไขปัญหาในงานประจำได้เหมาะสม และมีความสามารถในการตัดสินใจทางด้านเทคนิคได้บ้าง โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติใน 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านปฏิบัติการพยาบาล เป็นการใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วย และครอบครัวในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อการวางแผนและการให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีส่วนร่วมในการใช้มาตรฐานการพยาบาลเพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพ ตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสมและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1) ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการประเมิน ให้การวินิจฉัย วางแผน ให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่เกิดปัญหาฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

1.2) ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษต่าง ๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3) มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือหรือการตรวจเยี่ยมผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4) เผชิญเหตุ วิเคราะห์อาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูง หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันทั่วทั้งก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤตหรือมีปัญหาลับซ้อนตามมา

1.5) ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแลและเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนด

1.6) ร่วมประชุมปรึกษาร่วมกับบุคลากรภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน หรือในทีมเพื่อประเมินปัญหา และร่วมหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7) จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา

1.8) สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเอง และการมีสุขภาพชีวิตที่ดี

1.9) ปฏิบัติตามแผนจำหน่าย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมมอบหมาย

1.10) มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลให้หอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติการพยาบาลต่าง ๆ

1.11) ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.12) เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาล

2) ด้านบริหารจัดการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานเพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการ

2.1) มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ

2.2) มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน บุคคล และสิ่งแวดล้อม

2.3) มีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.4) ประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ต่อเนื่อง

2.5) ร่วมประชุมปรึกษากับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

2.6) มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาล และ/หรือองค์กรวิชาชีพ

3) ด้านวิชาการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่บุคลากร ให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการ การมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

3.1) มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2) สอนหรือเป็นพี่เลี้ยงให้แก่นักศึกษาเกี่ยวกับการพยาบาลทุกระดับ

3.3) มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัว

3.4) มีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาล และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ในการวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งในโรงพยาบาลเอกชนบางแห่งอาจไม่มีนโยบายของการเป็นสถานที่ในการฝึกปฏิบัติงานสำหรับนักศึกษา ดังนั้นในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาทางการแพทย์จึงไม่มี ผู้วิจัยจึงใช้ความหมายลักษณะงานของ

พยาบาลประจำการ และบทบาทของพยาบาลวิชาชีพมาปรับเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ดังนั้น พฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายทั้งจากหน่วยงานและจากโรงพยาบาล จำแนกงานที่ปฏิบัติเป็น 2 ด้าน คือ ด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล

ด้านปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อเข้าปฏิบัติงาน โดยงานจะมีผลเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการหรือผู้ป่วยและญาติ ได้แก่ การดูแลและให้การพยาบาล การประสานงาน และการให้ความรู้ ตั้งแต่การเริ่มรับผู้ป่วยเข้าหน่วยงานจนกระทั่งผู้ป่วยถูกจำหน่ายออก โดยใช้ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ด้านบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการหรือผู้ป่วยและญาติ และเป็นการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยและญาติ ได้แก่ การเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์และวัสดุทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ต่าง ๆ ให้มีจำนวนเพียงพอและพร้อมใช้ตลอดเวลา การจัดการด้านบุคลากรในทีมการพยาบาล การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การประชุมกับบุคลากรในหน่วยงาน การปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติของโรงพยาบาล

การวัด

การวัดพฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรม ตามบทบาทขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นแบบประเมินตนเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ โดยด้านปฏิบัติการพยาบาลมี 13 ข้อ และด้านการบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาลมี 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด และได้นำเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นไปใช้ในการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษา อิทธิพลทางตรง อิทธิพลกึ่งกลาง และอิทธิพลสอดแทรก” (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล, 2544) พบว่า เครื่องมือวัดมีความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ทั้งฉบับ ด้านปฏิบัติการพยาบาล และ ด้านการบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล เท่ากับ .90, .80 และ .81 ตามลำดับ และเมื่อนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 220.17$, $df = 191$, $p\text{-value} = .073$) ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมาปรับภาษา และตัดข้อถามที่มีความหมายซ้ำซ้อน กันออก โดยเครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ โดยด้านปฏิบัติการพยาบาลมี 10 ข้อ และด้านการบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาลมี 8 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

ความหมาย

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior - OCB) ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในงานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ธรรมชาติ และปัจจัยนำ” โดย สมิทท์ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ & Near, 1983) มีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra role) นอกเหนือจากการทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพฤติกรรมมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

เป็นการกระทำที่ ก) ตัดสินใจด้วยตนเอง ข) ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนในระบบรางวัลขององค์กร และ ค) ส่งเสริมและสนับสนุนให้การทำหน้าที่ในองค์กรมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (Organ, 1988 : 4) ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กรที่มีลักษณะเป็นบทบาทพิเศษมีการศึกษาในหลายรูปแบบ และมีลักษณะของพฤติกรรมที่คล้ายกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาทิเช่น พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กร (Puffer, et al. 1987) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Molowidlo & Scotter, 1994) พฤติกรรมการทำงานด้วยตนเอง (George & Jones, 1997 ; citing George & Brief, 1992) เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษโดย ออร์แกน (Organ) ได้ให้ข้อสรุปว่าการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีลักษณะและความหมายของพฤติกรรมที่สอดคล้องกัน จึงนิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ใหม่ คือ การปฏิบัติหรือการกระทำที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ทั้งสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม และด้านจิตใจในองค์กร (Organ, 1997 : 88 – 89, 95)

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

จากความหมายของการพยาบาล สามารถจำแนกบทบาทการทำงานออกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทเชิงวิชาชีพ และบทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพ ซึ่งบทบาทหลังนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันคือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บทบาทในหน้าที่หลักสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นตลอดจนส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน กล่าวได้ว่าบทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพนั้นส่งเสริมทั้งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร ตัวอย่างของพฤติกรรมที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล ได้แก่ การหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้พยาบาลที่ทันสมัย จะส่งเสริมให้พยาบาลมีข้อมูลสำหรับการวางแผนการพยาบาล หรือการคิดค้นเทคนิคใหม่ ๆ ในการให้พยาบาลผู้ป่วย อันส่งเสริมให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพสูงขึ้น หรือการหาเทคนิคใหม่ ๆ ในการสื่อสารกับผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยช่วยให้พยาบาลสามารถเข้าใจ และสามารถรับรู้ถึงปัญหาความต้องการของผู้ป่วยได้มากขึ้น เป็นต้น ในส่วนของการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรนั้น หากพยาบาลรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริงแล้ว การปฏิบัติงานต่าง ๆ ก็จะมีประสิทธิภาพดีและหลีกเลี่ยงที่จะเกิดข้อขัดแย้งกับองค์กรด้วย ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมการใช้กระดาษก็จะใช้อย่างคุ้มค่าและถูกต้องตามหน้าที่ โดยกระดาษสำหรับจดบันทึกอาการผู้ป่วย ก็นำมาใช้ในการบันทึกอาการผู้ป่วยจริง ไม่ได้นำมาใช้เป็นกระดาษในการคำนวณ หรือนำมาใช้ในการรับคำสั่งแพทย์ หรือการบันทึกส่วนตัว เป็นต้น หรือพฤติกรรมการใช้น้ำยาทำแผลก็ควรใช้ในปริมาณที่เหมาะสมไม่เหินห่างไปจนเหลือทิ้ง ซึ่งจะทำให้เกิดการสิ้นเปลืองน้ำยาโดยเปล่าประโยชน์ การกระทำเล็ก ๆ น้อย ๆ นี้เองจะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพได้เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายลดลง จึงกล่าวได้ว่าบทบาทส่งเสริมเชิงวิชาชีพนั้นก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพนั่นเอง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ได้รับการปลูกฝังและส่งเสริมให้ปฏิบัติตามตลอดของการเข้าสู่กระบวนการทางการศึกษาทางการพยาบาล ในลักษณะของจรรยาบรรณของวิชาชีพในมิติของผู้ร่วมงานและองค์กร อย่างไรก็ดีในการถ่ายทอดทางสังคมในการเข้าสู่วิชาชีพพยาบาลนั้น ได้ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิชาชีพในมิติของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อันเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทหลักหรือเป็นพฤติกรรมตามบทบาท ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พยาบาลถูกคาดหวังจากทางสังคมสูงสุด อย่างไรก็ดีเมื่อพยาบาลเข้าสู่องค์กรแล้ว การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนับว่ามีความสำคัญไม่น้อย ด้วยการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวไม่เพียงแต่เป็นการกระทำตามจรรยาบรรณของวิชาชีพแล้ว แต่ยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลและประสิทธิผลขององค์กรด้วย

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง การปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพที่กระทำนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อส่งเสริมการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานและโรงพยาบาลประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล การกระทำดังกล่าวทำด้วยความเต็มใจโดยไม่ตระหนักในผลตอบแทนตามระบบรางวัลที่โรงพยาบาลกำหนด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 2 แนวคิดหลักที่สำคัญ คือ แนวคิดที่แยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (e.g., Burn & Collins. 1998 ; Schnake, Cochran & Dumler. 1995 ; Becker & Randall. 1994 ; Organ. 1988) ซึ่งมีพื้นฐานในการศึกษาที่ขยายความมาจากพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ เคทซ์ (Katz) ได้กล่าวไว้ใน ค.ศ. 1964 และนิยามของพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ เบทแมนและออร์แกน (Bateman & Organ) ได้ศึกษาไว้ใน ค.ศ. 1982 (Smith, Organ & Near. 1983 : 653 ; citing Bateman & Organ. 1982 ; Katz. 1964) ไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเป็นบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว โดยนักวิชาการในกลุ่มนี้มองว่าการแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่ถูกกำหนดโดยบทบาทหน้าที่ แล้วส่งผลให้ประสิทธิผลในการทำงานสูงขึ้น หรือเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลสูงขึ้น พฤติกรรมเหล่านี้ถือว่าเป็นพฤติกรรมตามบทบาทพิเศษ ด้วยการที่บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษนี้ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร

แนวคิดที่สอง มีพื้นฐานการศึกษาจากทฤษฎีในเชิงปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์ทางสังคม (Social history) ซึ่งพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใน 3 ลักษณะ คือเป็น ก) พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (In-role job performance behavior) ข) พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ (Functional extra-role behavior) และ ค) พฤติกรรมด้านการปกครอง (Political behavior) (e.g., Tomson & Werner. 1997 ; Van Dyne, Gramham & Dienesch. 1994 ; Gramham. 1991) นักวิชาการในกลุ่มนี้มองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เกี่ยวข้องกับลักษณะของการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง การทำงานตามคำสั่งซึ่งอาจไม่ใช่งานตามหน้าที่ หรืออาจแสดงพฤติกรรมขึ้นเองโดยอิสระ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ไม่สามารถที่จะตัดขาดได้จากงานตามหน้าที่ได้อย่างชัดเจนแต่ก็ไม่ใช่พฤติกรรมตามบทบาท กล่าวได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังมีส่วนของการทำงานตามหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่กระทำแล้วส่งเสริมการทำงาน และทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปในทางบวก เกิดความสามัคคี และอยู่ภายใต้ระบบการปกครองในองค์กร

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้มีการศึกษาในหลายแนวทางทั้งเป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยนำ ปัจจัยผล หรือการศึกษาในเชิงทดลองเพื่อส่งเสริมให้มีการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แม้ว่าการนิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะแตกต่างกันไปในรายละเอียดและที่มาของทฤษฎีในการศึกษา หากพิจารณาที่เนื้อหาของมิติในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนี้กลับพบว่ามีความคล้ายคลึงกัน พอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff, et al. 2000 : 516 – 526) ได้สรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping behavior) เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มใจ (e.g., Altruism, Organ. 1988 ; Interpersonal helping, Moorman & Blakely. 1995 ; Helping coworker, George & Brief. 1992 ; George & Jones. 1997 ; OCB-I, Williams & Anderson. 1991) การอำนวยความสะดวกให้บุคคล (Interpersonal facilitation) (Van Scotter & Motowidlo. 1996) การ

การช่วยเหลือและความร่วมมือกับบุคคลอื่น (Helping and cooperation with others) (Borman & Motowidlo. 1997) เฉพาะความหมายของการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และการช่วยเหลือลูกค้า นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความมีมารยาท (Courtesy) การกระทำที่ช่วยเหลือการป้องกันและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Peacemaking) และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสนับสนุนในความสำเร็จของผู้ร่วมงานและการพัฒนาวิชาชีพ ซึ่งแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ (Cheerleading) (Organ. 1988)

2) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการแสดงออกของบุคคลด้วยความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สุขสบายในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามทิศทางที่ควรจะเป็น ให้การยอมรับความคิดเห็นของความคิดของสมาชิกในกลุ่ม เสียสละความสนใจของตนเองเพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน (Organ. 1988) การช่วยเหลือและการร่วมมือกับบุคคลอื่น (Helping and cooperation with others) (Borman & Motowidlo. 1997) เฉพาะความหมายของความสุภาพต่อองค์กร และการไม่บ่น

3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) เป็นการแสดงถึงการมีไมตรีจิตอันดี และการป้องกันองค์กร การสนับสนุนส่งเสริม และการปกป้องพิทักษ์โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมขององค์กร การป้องกันเหตุจากปัจจัยภายนอก (e.g., Loyalty boosterism, Moorman & Blakely. 1995 ; Organizational loyalty, Graham. 1991 ; Spreading goodwill, George & Brief. 1992 ; George & James. 1997 ; Endorsing, supporting and defending organizational objectives, Borman & Motowidlo. 1997)

4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational compliance) เป็นการติดตามกฎระเบียบ และวิธีการรวมถึงกระบวนการในองค์กรที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคล ทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกาของบริษัท รวมถึงข้อปฏิบัติ วิธีการทั้งหมดของงาน โดยกฎกติกาเหล่านั้นเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดฝ่าฝืนติดตามการกระทำ (e.g., Generalized compliance, Smith & Organ. 1983 ; Organizational obedience, Graham. 1991 ; OCB – O, Williams & Anderson. 1991 ; Following organizational rules and procedures, Borman & Motowidlo. 1997 ; Job dedication, Van Scotter & Motowidlo. 1996)

5) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล และการออกแบบนวัตกรรมที่มุ่งในการพัฒนางาน หรือผลการปฏิบัติงานขององค์กร (e.g., Conscientiousness, Organ. 1988 ; Personal industry, Individual initiative, Moorman & Blakely. 1995) การทำงานหนัก และการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน (e.g., Job deduction, Van Scotter & Motowidlo. 1996)

6) การทำความดีให้สังคมในองค์กร (Civic virtue) เป็นการแสดงความเต็มอกเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร การเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อ องค์กร การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กรด้วย (e.g., Civic virtue, Organ. 1988 ; Organizational participation, Graham. 1991 ; Protecting the organization, George & Brief. 1992)

7) การพัฒนาตนเอง (Self development) เป็นการที่บุคคลพัฒนาตนเองโดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน การเข้ารับการอบรมต่าง ๆ เป็นต้น (e.g., Developing oneself, George & Brief. 1992 ; George & Jones. 1997)

ในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาไว้ในเรื่อง "อิทธิพลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพล

สอตแทรก" (วิริณห์ ธรรมนารถสกุล, 2544) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,446 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ด้านมารยาท และความสุภาพ (Courtesy) ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร (Civic virtue) และ ด้านความเข้มแข็งและ มั่นคง (Firmness)

จากการศึกษาของ วิริณห์ ธรรมนารถสกุล (2544) ที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรมี 4 องค์ประกอบนั้น เมื่อพิจารณาร่วมกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่เป็นแบบสากลแล้ว พบว่ามีองค์ประกอบและเนื้อหาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ และด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร สำหรับด้านความเข้มแข็งและ มั่นคงนั้น มีเนื้อหาบางส่วนที่ใกล้เคียงกับองค์ประกอบด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ดังนั้นในการวิจัยนี้ จึงกำหนดให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนมี 4 องค์ประกอบ รายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เพื่อผลประโยชน์โดยรวมต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรมจะมีผลโดยตรงทางบวกต่อผู้ร่วมงานและสมาชิกในหน่วยงาน ทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
- 2) ด้านมารยาทและความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การรู้จักกฎระเบียบในการทำงาน การให้เกียรติ การยกย่องผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ โดยมีการแสดงออกทางกายและวาจา
- 3) ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร (Civic virtue) หมายถึง การแสดงกระทำที่ให้เกิดความสงบสุข มีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการสร้างสรรคงานเพื่อส่วนรวม ตลอดจนให้การสนับสนุนและ เผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กร
- 4) ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความเข้มแข็งในการทำงาน อดทนต่อความไม่สุขสบายในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับปัญหา อันเป็นความมั่นคงของบุคคลในการทำงาน เสียสละความสนใจส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน

การวัด

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล วิธีการประเมินพฤติกรรมถือว่ามีค่าที่สำคัญที่สุด เพราะการวัดพฤติกรรมที่ถูกต้องจะส่งผลให้ผลการศึกษานั้นมีความถูกต้องและเป็นจริง และสามารถนำผล การศึกษานั้นมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในการวัด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็เช่นกัน เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ถูกสร้างขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุดภายใต้บริบทในการศึกษานั้น ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการสร้างและ พัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถสรุปได้เป็น 3 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 เป็นเครื่องมือวัดที่ให้นิยามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็น "พฤติกรรมบทบาทพิเศษ" ตามแนวคิดที่แยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เช่น สมิทท์ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ & Near, 1983) เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่สร้างเครื่องมือวัด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้นประกอบด้วย 16 ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) และการมีมโนสำนึก (Generalized compliance)

โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 38.6 และ 15.5 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88 และ .85 ตามลำดับ เครื่องมือวัดชุดนี้ถือได้ว่าเป็นต้นแบบของการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระยะต่อมา ในปี ค.ศ. 1988 ออร์แกน (Organ, 1988 : 7 - 13) ได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การมีมโนสำนึก การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) ความสุภาพ (Courtesy) และการทำความดีให้สังคมในองค์การ (Civic virtue) จากการศึกษาโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในงานวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนองค์ประกอบทั้ง 5 นี้ ตลอดจนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันเป็นเทคนิคที่ใช้ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity, นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538 : 31) เช่น การศึกษาของ พอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff, et al. 1990) ซึ่งทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ดัชนีวัดความกลมกลืน Tucker-Lewis fit Index (TLI) มีค่าเท่ากับ .94 มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .70 - .85 ต่อมา มอร์แมน (Moorman) ใช้เครื่องมือวัด ดังกล่าวมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าดัชนีวัดความกลมกลืน Comparative Fit Index (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.90 และค่า TLI มีค่าเท่ากับ .88 (Moorman, 1991) เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มี 5 องค์ประกอบ ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เช่น งานวิจัยของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) และ ชเนก โคเคน และเดมเลอร์ (Schnake, Cochran & Dumler, 1995) เป็นต้น

แนวทางที่ 2 เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากแนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ที่พิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ และพฤติกรรมด้านการปกครอง แกรแฮม (Graham) เป็นผู้นำในแนวคิดนี้ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การเชื่อฟังคำสั่ง (Obedience) การทำตามความยอดเยี่ยม (Pursuit of excellence) ความโอบอ้อมอารี (Neighborliness) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) และการทำความดีให้สังคมในองค์การ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า คุณภาพของเครื่องมือวัดใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถนำไปใช้ศึกษาในเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน (Fisher & Locke, 1992 :170 ; citing Graham, 1986) ต่อมาเครื่องมือชุดนี้ถูกพัฒนาขึ้นใหม่ และจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal helping) การขยันในงาน (Personal industry) การสร้างสรรค์ในงาน (Individual initiative) และความซื่อสัตย์ (Gramham, 1991) ในปี ค.ศ. 1994 แวนไดน์ แกรแฮม และดีเนสช์ (Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้นภายใต้แนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ปรัชญา และทฤษฎีทางสังคม จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจใช้วิธีการสกัดแบบส่วนประกอบमुखสำคัญ (Principle component extraction) พบว่า เครื่องมือวัดมี 5 องค์ประกอบ คือ ความซื่อสัตย์ การเชื่อฟัง การมีส่วนร่วมทางสังคม (Social participation) การมีส่วนร่วมสนับสนุนในสิ่งใหม่ ๆ (Advocacy participation) และ การมีส่วนร่วมในหน้าที่ (Functional participation) อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 16.2, 7.9, 5.0, 4.0 และ 3.0 ตามลำดับ ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index – GFI) มีค่าเท่ากับ .80 ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา และการทดสอบซ้ำ (Test-retest) รายด้านมีค่าเท่ากับ .84/.88, .88/.81, .68/.76 และ .75/.83 ตามลำดับ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเป็น .95 /.92

แนวทางที่ 3 เป็นการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภายใต้การกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ ตัวอย่างการศึกษาในแนวทางนี้ได้แก่ การศึกษาของ สการิก และลาทัม (Skarlicki & Latham, 1997 : 624 – 628) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสหภาพแรงงาน นักวิจัยให้สมาชิกในสหภาพแรงงานคิดว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสร้างเครื่องมือวัดขึ้นภายใต้ต้นนิยมและพฤติกรรมที่สมาชิกในสหภาพแรงงานได้กำหนดขึ้น เรียกว่า เครื่องมือวัดการสังเกตพฤติกรรม (Behavior Observe Scales – BOS) จำนวน 20 ข้อ จำแนกเป็นเครื่องมือวัดก่อนและหลังการทดสอบ ฉบับละ 10 ข้อ นำคะแนนที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมจำแนกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านองค์การ และองค์ประกอบด้านบุคคล จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เครื่องมือวัดก่อนการทดสอบและหลังการทดสอบ มีค่าดัชนีวัดความกลมกลืน $GFI = .94$ และ $.93$, $AGFI = .88$ และ $.87$, Root Mean Square Residual (RMSR) = $.065$ และ $.076$ โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา และการทดสอบซ้ำเป็น $.76/.85$ และ $.71/.80$ ตามลำดับ การสร้างเครื่องมือวัดด้วยแนวทางนี้ได้ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยหลายกลุ่มตัวอย่างด้วยกัน เช่น การศึกษาของ เวอร์เนอร์ (Werner, 1994) ได้ให้พนักงานในมหาวิทยาลัยจำแนกว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมตามบทบาท และได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านองค์การ (OCB - Organization) และองค์ประกอบด้านบุคคล (OCB - Individual) การศึกษาของ ฟาร์ เอียร์เลย์ และลิน (Farh, Earley & Lin, 1997) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้นใหม่ ในสังคมชาวจีน พบว่า เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ โดยมี 3 องค์ประกอบ ที่มีลักษณะคล้ายกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบบสากล คือ ด้านการยอมรับเอกลักษณ์ขององค์กร (Identification with company) สอดคล้องกับด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร ด้านการช่วยเหลือที่มีต่อผู้ร่วมงาน (Altruism toward colleagues) สอดคล้องกับด้านการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และด้านการมีมโนสำนึก อีก 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความกลมกลืนระหว่างบุคคล (Interpersonal harmony) และการปกป้องทรัพยากรขององค์กร (Protecting company resource)

ในการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้นใหม่ภายใต้บริบทของพยาบาลวิชาชีพ โดยกำหนดนิยามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน 3 ประการ คือ การปฏิบัติหรือการกระทำของพยาบาลที่ 1) นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานหรือจากโรงพยาบาล ซึ่งกระทำด้วยความสมัครใจ 2) ส่งเสริมการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมหน่วยงานและโรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และ 3) ไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนตามระบบของรางวัลที่โรงพยาบาลกำหนด โดยสร้างข้อคำถามขึ้นจากพฤติกรรมที่พยาบาลในองค์กรให้ความเห็นว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามนิยามที่ได้กำหนดไว้แล้ว หากคุณภาพของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีสนองตอบข้อคำถาม (IRT) และทฤษฎีคลาสสิก (CTT) พบว่าเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร และด้านความเข้มแข็งและมั่นคง และเมื่อนำไปใช้ในการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก” (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล, 2544 : 50 – 54) พบว่า เครื่องมือวัดมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร และ

ด้านความเข้มแข็งและมั่นคง เท่ากับ .90, .80, .71, .69 และ .77 นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 139.92$, $df = 121$, $p\text{-value} = .11$) และจากการวิเคราะห์คุณภาพตามทฤษฎีสองตอบข้อคำถามมีดังนี้ Real person reliability = .86, Model person reliability = .98, Real item reliability = .98, Model item reliability = .98 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ กับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบสากลที่ พอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al. 2000) ได้รวบรวมไว้นั้น มีเนื้อหาและ องค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การที่ได้สร้างขึ้นในการวิจัยก่อนหน้านี้มาปรับใช้ โดยปรับภาษาใน 3 องค์ประกอบแรก สำหรับ องค์ประกอบด้านความเข้มแข็งและมั่นคงนั้น ผู้วิจัยได้เพิ่มเนื้อหา และเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบเป็นด้าน การมี ใจเป็นนักกีฬา เพื่อให้องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความเป็นสากล โดย เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนี้ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยด้านการ ช่วยเหลือมี 5 ข้อ ด้านมารยาทและความสุภาพมี 5 ข้อ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การมี 5 ข้อ และ ด้านการมีใจเป็นนักกีฬามี 5 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

ปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

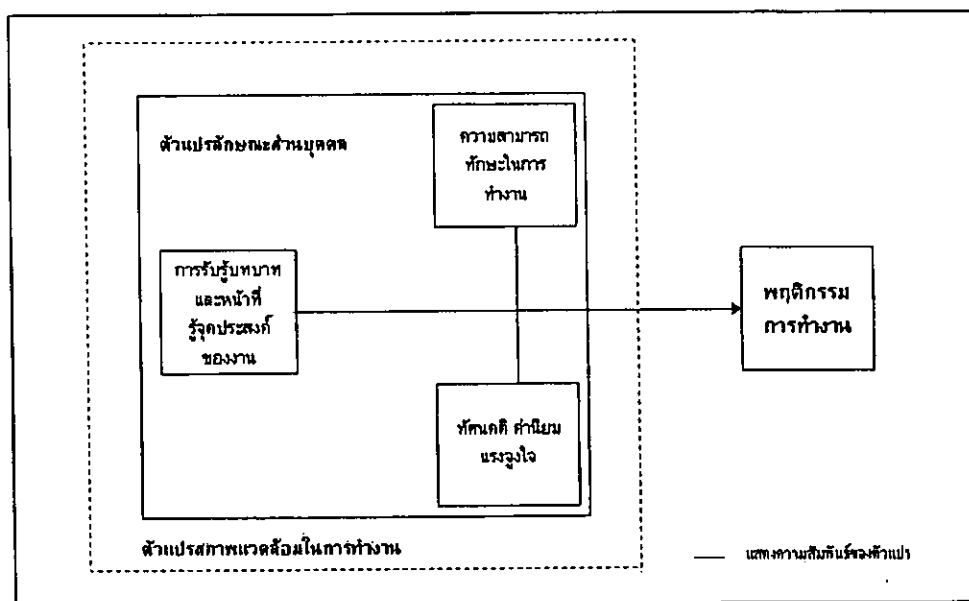
ในการอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ รอบบินส์ (Robbins. 2001) ได้เสนอตัวแบบจำลอง พฤติกรรมองค์การ (Basic organizational behavior model) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพใน การทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์การ ซึ่งปัจจัยใน แต่ละระดับต่างก็ส่งผลต่อปัจจัยในระดับที่สูงและต่ำกว่า โดยส่งผลต่อกันแบบ 2 ทิศทาง โดยปัจจัยในระดับ บุคคล เช่น ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน จะส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มและองค์การ ขณะที่ปัจจัยระดับกลุ่ม เช่น บรรยากาศของทีมงาน การบริหารงาน ของหัวหน้า ก็ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ และปัจจัยใน ระดับองค์การ เช่น นโยบายขององค์การ กฎระเบียบในการทำงาน ก็จะส่งผลกลับไปยังปัจจัยในระดับบุคคล ทำให้บุคคลรู้สึกว่าจะพอใจที่จะทำงานในองค์การนี้ต่อไปหรือไม่ และส่งผลกลับไปยังบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยระดับกลุ่มด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละระดับนั้นต่างก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงาน โดยปัจจัยเหล่านั้นเป็นเสมือนกับสิ่งที่สมาชิกในองค์การได้รับเข้าไป และสะท้อนออกมาเป็น พฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การได้รับจากสมาชิกในองค์การ โดยปัจจัยทั้งสามระดับ มีดังนี้

- 1) ปัจจัยระดับบุคคล อาทิเช่น ลักษณะทางชีวสังคม อายุ เพศ และสถานภาพสมรส บุคลิกภาพ (Personality) ค่านิยมและทัศนคติ (Value and Attitude) ความสามารถ (Ability) ซึ่งตัวเหล่านี้เป็น ปัจจัยที่มีมาก่อนเข้าสู่องค์การ นอกจากนี้แล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่ในระดับนี้ได้แก่ การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) การเรียนรู้ของบุคคล (Individual learning) เป็นต้น
- 2) ปัจจัยระดับกลุ่ม อาทิเช่น การสื่อสาร (Communication) ลักษณะภาวะผู้นำ (Leadership) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intergroup relations) เป็นต้น
- 3) ระดับองค์การ อาทิเช่น นโยบายขององค์การและการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human resource politics and practices) วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal methods) เป็นต้น

ด้วยความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามระดับ ทำให้พฤติกรรมองค์การจึงไม่ใช่พฤติกรรมที่หยุดนิ่ง พฤติกรรมองค์การจึงมีรูปแบบที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานของบุคคลก็เช่นกัน สมาชิกในองค์การสามารถที่จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุ จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของ สมาชิกในองค์การ สำหรับการศึกษาที่ผู้วิจัยมุ่งที่จะอธิบายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็น ตัวแปรในระดับบุคคล และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอธิบายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัย จึงกำหนดให้ปัจจัยในระดับที่สูงกว่าส่งผลต่อปัจจัยในระดับต่ำกว่าในทิศทางเดียว

ในการทำงานด้านการพยาบาลนั้น พยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องมีความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล และต้องรู้จักศิลปะของการให้การพยาบาล ตลอดจนถึงศิลปะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งบุคลากรทางการแพทย์ และบุคลากรด้านธุรการ โดยเฉพาะรูปแบบการให้การพยาบาลในหอผู้ป่วยนั้น พยาบาลวิชาชีพเพียงผู้เดียวไม่สามารถที่จะให้บริการผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยงานที่เกี่ยวข้องในการพยาบาลผู้รับบริการนั้นมีความหลากหลาย โดยมีทั้งงานให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง และงานด้านการติดต่อประสานงานกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในโรงพยาบาล นอกโรงพยาบาล รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นรูปแบบการทำงานด้านการพยาบาลภายในหน่วยงาน จึงถูกกำหนดขึ้นให้มีลักษณะของการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในระดับต่าง ๆ ในหน่วยงาน จะต้องทำงานร่วมมือประสานกัน บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลเพียงผู้เดียวไม่สามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นแล้วทีมการพยาบาลจึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมีลักษณะเป็นแบบที่งานภายใน ประกอบด้วยสมาชิกที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน แต่มีระดับความรู้ ทักษะในการทำงาน ความสามารถในการรับผิดชอบแตกต่างกัน และเมื่อได้ร่วมทำงานด้วยกันแล้ว สมาชิกในทีมจะมีเป้าหมายและแผนงานของทีมในการทำงานเป็นสำคัญ บาร์บารา กลินอรา และแพทรีเซีย (Barbara, Glenora, & Patricia. 1989 : 237) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้การพยาบาลเป็นทีมว่า เป็นการมอบหมายงานให้การพยาบาลผู้ป่วยภายใต้การนำของพยาบาลวิชาชีพ โดยทีมการพยาบาลประกอบด้วย พยาบาลระดับหัวหน้าหน่วยงาน พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น มีเป้าหมายในการให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผลของการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยด้านตัวบุคคลเอง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันหมายรวมถึงบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน อันสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด โดยปัจจัยที่นำมาศึกษาเพื่ออธิบายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รายละเอียดดังนี้

1. อัลบานเนส (Albanese. 1981 : 204) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดผลการปฏิบัติงานของบุคคล (ภาพประกอบ 4) โดยพฤติกรรมการทำงาน (Job performance behavior) เป็นผลมาจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคลกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะมีปฏิสัมพันธ์กันและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานและตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานดังนี้



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามแนวคิดของอัลบานีส

ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

1) สภาพแวดล้อมระดับใกล้ (Immediate) เป็นสภาพของการทำงาน สถานที่ทำงาน ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงเป้าหมายของการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

2) สภาพแวดล้อมระดับกลาง (Intermediate) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ปรัชญา และเป้าหมายขององค์กรที่มีมากกว่าเป้าหมายภายในหน่วยงานที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ ตลอดถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร ประเภท ขนาดขององค์กร ประเภทของผู้บริหารองค์กร เป็นต้น

3) สภาพแวดล้อมระดับไกล (External) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการเมืองและเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขันของตลาด อันเป็นมาตรฐานทางวัฒนธรรมของสังคมที่องค์กรปฏิบัติงานอยู่

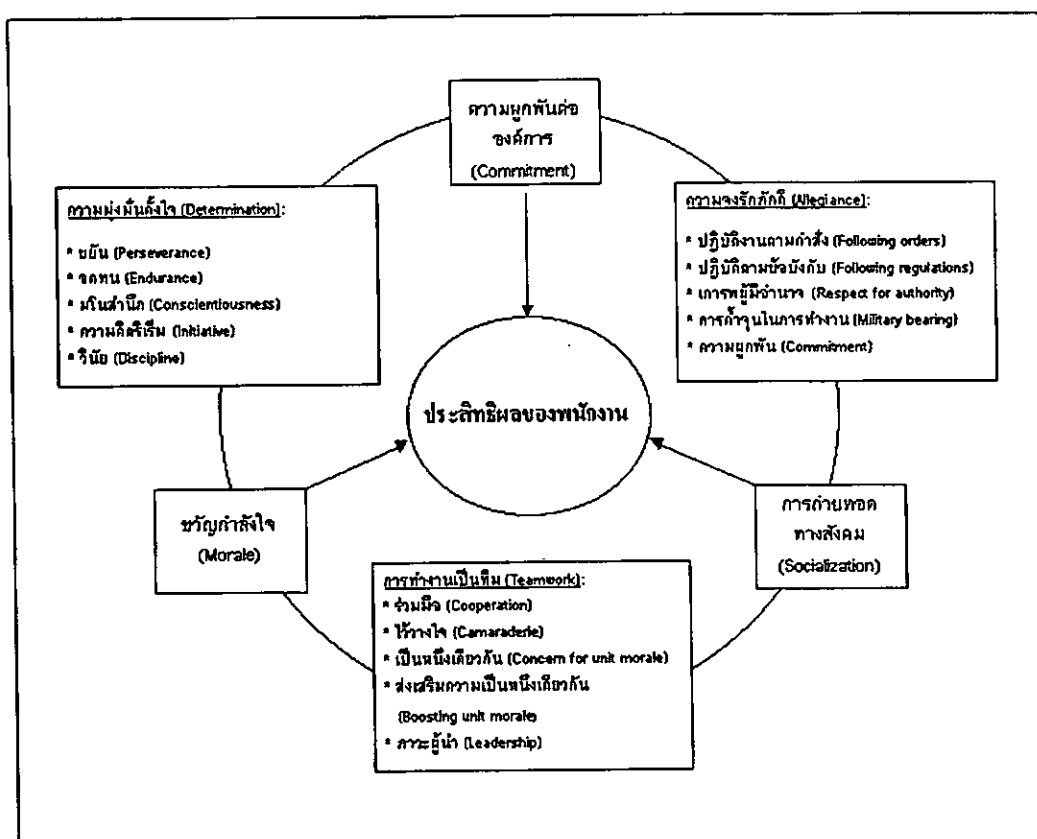
ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1) ความสามารถและทักษะ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการทำงานให้สำเร็จ ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งจะมีความคงทนและได้รับการสั่งสมมาจากวัยเยาว์ เมื่อบุคคลเข้าสู่งานก็จะมีความสามารถเดิมติดตัวมาด้วย ส่วนทักษะเป็นระดับของประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะอย่างที่ได้ถูกการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ความสามารถและทักษะมักจะมีความสัมพันธ์กันด้วยความสามารถบางอย่างเป็นพื้นฐานที่ดีในการฝึกฝนให้เกิดทักษะในการทำงาน ดังนั้นหากบุคคลได้รับการฝึกฝนและมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ความสามารถและทักษะของบุคคลก็จะเพิ่มขึ้น อันส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย

2) การรับรู้บทบาทและหน้าที่ เป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมาย และจะต้องทำอะไร เพื่อให้สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานนั้น

3) ทัศนคติ ค่านิยม และแรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ต้องการหรืออยากจะทำงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์ของงาน

2. แบบจำลองประสิทธิผลของพนักงาน (Soldier effectiveness model, ภาพประกอบ 5)



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองประสิทธิผลของพนักงาน

แบบจำลองประสิทธิผลของพนักงาน ได้แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานใน 3 ปัจจัย คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Organizational socialization) และขวัญกำลังใจ (Morale) และเมื่อพิจารณา 2 มิติร่วมกันจะได้มิติหลักของผลการปฏิบัติงานเป็น 3 มิติ ดังนี้ (Borman & Motowidlo. 1997 : 99 – 103)

1) ความจงรักภักดี (Allegiance) เป็นการพิจารณาร่วมกันระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร กับปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ประกอบด้วยมิตีย่อย 5 ประการ คือ การปฏิบัติงานตามคำสั่ง (Following order) การปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ (Following regulations) การเคารพต่อผู้มีอำนาจ (Respect for authority) การคำนึงในการปฏิบัติงาน (Military bearing) และความผูกพัน (Commitment)

2) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นการพิจารณาร่วมกันระหว่างปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคม กับปัจจัยขวัญกำลังใจ ประกอบด้วยมิตีย่อย 5 ประการ คือ การร่วมมือ (Cooperation) ความเป็นมิตร (Camaraderie) การตระหนักต่อความเป็นหนึ่งเดียวกันในขวัญกำลังใจ (Concern for unit morale) การส่งเสริมความเป็นหนึ่งเดียวกันในขวัญกำลังใจ (Boosting unit morale) และภาวะผู้นำ (Leadership)

3) ความมุ่งมั่นตั้งใจ (Determination) เป็นการพิจารณาร่วมกันระหว่างปัจจัยขวัญกำลังใจ กับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยมิตีย่อย 5 ประการ คือ ความขยัน (Perseverance) ความอดทน (Endurance) การมีมโนสำนึก (Conscientiousness) ความคิดริเริ่ม (Initiative) และวินัย (Discipline)

ในมิตีย่อยทั้ง 15 มิตินั้น พบว่ามีหลายมิตีที่มีลักษณะพฤติกรรมคล้ายคลึงกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ความขยันและความอดทน สอดคล้องกับมิตีความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship, Organ.1988) การคำนึงกันในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับมิตีการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism, Organ. 1988) การมีมโนสำนึก สอดคล้องกับมิตีการมีมโนสำนึก (Conscientiousness, Organ. 1988) ความคิดริเริ่ม สอดคล้องกับมิตีการมีส่วนร่วมสนับสนุนในสิ่งใหม่ ๆ (Advocacy participation) (Van Dyne, Gramham & Dienesch. 1994) และการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ สอดคล้องกับมิตีการเชื่อฟัง (Obedience, Van Dyne, Gramham & Dienesch. 1994) ขณะเดียวกันก็พบว่ามีหลายพฤติกรรมที่มีลักษณะเป็นพฤติกรรมตามบทบาท เช่น มิตีการทำงานเป็นทีม การปฏิบัติงานตามคำสั่ง เป็นต้น นอกจากพฤติกรรมที่กล่าวไปแล้ว ในแบบจำลองประสิทธิผลของพนักงานยังกล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะในมิตีการมีส่วนร่วมในการทำหน้าที่ (Functional participation) (Van Dyne, Gramham & Dienesch. 1994) เป็นต้น

3. สเตอร์นเบอร์ท (Jex. 1998 : 32 – 34 ; citing Sternbert. 1994) เสนอปัจจัยหลัก 5 ประการ ที่เป็นปัจจัยกำหนดผลการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ตัวบุคคล (Person) บทบาท (Roles) สถานการณ์ (Situation) ค่านิยม (Values) และโชค (Luck) รายละเอียดดังนี้

1) ตัวบุคคล เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อันได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ (Declarative knowledge) ความรู้และทักษะเชิงกระบวนการ (Procedural knowledge/skill) แรงจูงใจ (Motivation) ความสามารถทางด้านกายภาพและจิตใจ (Mental and physical abilities) รูปแบบการเรียนรู้และการคิด (Preferred thinking and learning styles) และบุคลิกภาพ (Personalities differences) ซึ่ง แคมพ์เบล (Jex. 1998 : 32 ; citing Campbell. 1990) ได้กล่าวว่าปัจจัยด้านความรู้และทักษะเชิงกระบวนการ เป็นปัจจัยที่สามารถบ่งบอกถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลด้วย

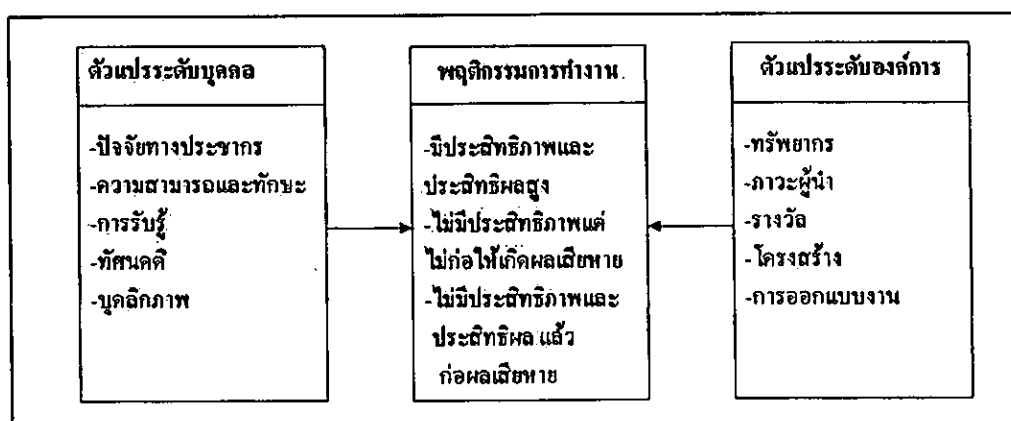
2) บทบาท เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักต่อการทำหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับในสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน บุคคลจะมีความพอใจในบทบาทการทำงานที่แตกต่างกัน บางคนชอบที่จะเป็นผู้นำ ในขณะที่บางคนชอบที่จะเป็นผู้ตาม หากบุคคลมีการรับรู้ที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทของตนและพึงพอใจที่จะกระทำตามบทบาทที่ได้รับ บุคคลก็จะมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง แต่หากบุคคลมีความไม่ชัดเจนในบทบาท หรือมีการรับรู้บทบาทอย่างคลุมเครือ และไม่พึงพอใจในการแสดงบทบาทที่ได้รับ หรือมีความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำได้เช่นกัน เนื่องจากบุคคลต้องกระทำหรือแสดงบทบาทที่ได้รับแม้ว่าบุคคลนั้นจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ตาม ดังนั้นบทบาทจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

3) สถานการณ์ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมในสภาพการทำงานโดยพฤติกรรมที่แสดงในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น อาจส่งเสริมหรือขัดขวางผลการปฏิบัติงานของบุคคลได้ บอร์แมน และโมโตวิดโล (Borman & Motowidlo. 1997) เรียกพฤติกรรมที่แสดงตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร และส่งเสริมต่อผลการปฏิบัติงานว่า ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

4) ค่านิยม เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเข้ากันได้ระหว่างค่านิยมของบุคคลกับค่านิยมขององค์กร โดยหากค่านิยมทั้งสองมีความสอดคล้องกันแล้วก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรด้วย แต่หากค่านิยมทั้งสองไม่สอดคล้องกันจะส่งผลใน 2 ประการ คือ ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลลดลง อันทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงด้วย และประการที่สองคือ ค่านิยมของบุคคลจะชี้แนะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่ผิดไปจากค่านิยมขององค์กร

5) โชค ถือว่าเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ตัวอย่างเช่น การแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม ถูกเวลาและถูกสถานที่ พฤติกรรมที่แสดงอาจกระทำขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจแต่ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลสูงขึ้น แม้ว่าจะมีความสัมพันธ์กันตามากะหว่างค่านิยมเกี่ยวกับโชคและการทำนาย แต่บ่อยครั้งก็เกิดขึ้นโดยบังเอิญและไม่สามารถทำนายได้

4. มัลลิกา ดันสอน (2544 : 21 – 29) นักวิชาการไทยกล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น โดยมีตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอย่างน้อย 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์กร (ดูภาพประกอบ 6)



ภาพประกอบ 6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

จากภาพประกอบ 6 ตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่

1) ปัจจัยทางประชากร (Demographic factors) ได้แก่ พื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติ และ เพศ เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านความสามารถและทักษะ (Abilities and skills) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และปัจจัยสำคัญในการคัดสรรบุคคลเข้าสู่งาน ด้วยการดำเนินงานในแต่ละอย่างนั้น ต้องอาศัยทักษะพื้นฐานและความสามารถบางประการในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ตีความ และให้ความหมายถึงสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขา เป็นความแตกต่างในแต่ละบุคคล ด้วยบุคคลอาจมีมุมมองในสิ่งเดียวกันที่แตกต่างกันได้

4) ทศนคติ (Attitude) เป็นสถานะภายในจิตใจของบุคคล ที่เกิดจากความพร้อมในการเรียนรู้ และการจัดระบบโดยผ่านประสบการณ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล วัตถุ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

5) บุคลิกภาพ (Personality) เป็นกลุ่มของความรู้สึกและพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะคงที่ของบุคคล เกิดจากปัจจัยด้านพันธุกรรม และสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้

สำหรับตัวแปรในระดับองค์การนั้น จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ โครงสร้าง และระบบขององค์การ ระบบการให้รางวัลขององค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ตลอดจนทรัพยากรที่องค์การจัดสรรให้อำนวยความสะดวกต่อการทำงาน

5. แนวคิดทางพระพุทธศาสนากับพฤติกรรมการทำงาน สถาบันศาสนามีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนไทยเป็นอย่างมากหรือกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมไทย คือ วัฒนธรรมพุทธศาสนา กิจกรรมของพุทธศาสนาถือว่าเป็นกิจกรรมในชีวิตและชุมชน กล่าวได้ว่าคนไทยมีลักษณะทางพุทธซึ่งเป็นบุคลิกภาพเฉพาะของคนไทย (เพ็ญแข ประจันปัจฉิก และอ้อมเดือน สดมณี. 2527 : 18 – 21) หลักปฏิบัติในทางพระพุทธศาสนาถือว่าเป็นหลักแห่งความประพฤติปฏิบัติในชีวิตจริงที่มีอยู่แล้วในธรรมชาติ ดังนั้นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างมาก ด้วยคำสั่งสอนในศาสนาเป็นแก่นของศีลธรรมและเป็นมาตรฐานของความประพฤติดีของสังคม ผู้ที่ยึดมั่นในหลักธรรมทางศาสนาก็จะประพฤติปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จเจริญรุ่งเรืองไปด้วย ด้วยการนำหลักธรรมมาประพฤติปฏิบัติใช้การแก้ไขปัญหาคำสอนที่การทำงานให้ลุล่วงให้สำเร็จด้วยดี (บรรเทา กิตติศักดิ์. 2529 : 34) ในการนำหลักธรรมมาใช้ในการทำงาน สามารถทำได้ทั้งทางกาย วาจา และใจ การปฏิบัติธรรมทางกาย เช่น การทำงาน การปฏิบัติธรรมทางวาจา เช่น การใช้คำพูดที่สุภาพในการติดต่อ การปฏิบัติธรรมทางใจ เช่น คิดดี ปราศจากอคติกับผู้อื่น ในการดำรงชีวิตในสังคมนั้นบุคคลจะต้องมีหน้าที่ และการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีจะยังผลดีแก่ผู้ปฏิบัติด้วย ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความสุขความเจริญ ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่จึงเป็นการทำดีอย่างหนึ่ง หากทุกคนในสังคมปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม สังคมก็จะดีงามด้วย เห็นได้ว่าผลที่ได้จากการปฏิบัติงานที่ดี ก็เช่นเดียวกับการปฏิบัติธรรม กล่าวได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ก็คือการปฏิบัติธรรมนั่นเอง (เดือน คำดี. 2534 : 43) ในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไว้หลายหมวดธรรมด้วยกัน แต่ที่สำคัญและมีการนำมาศึกษาวิจัยกันมาก ได้แก่ อธิธัมม 4 พรหมวิหาร 4 และสังคหวัตถุ 4 จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล พบว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน (กนิษฐา ตันตพันธ์. 2541 ; อนิสรา จรัสศรี. 2541 ; ดุษฎี โยเหลา และคณะ. 2537) นอกจากนี้นักวิชาการไทยหลายท่าน อาทิเช่น ดวงเดือน พันธุมนาวิน, งามตา วณิชานนท์ และเพ็ญแข ประจันปัจฉิก เป็นต้น ได้ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพเฉพาะของคนไทย เรียกว่า ลักษณะทางพุทธ เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับความเชื่อ และการปฏิบัติในวิถีชีวิตตามแนวพุทธศาสนา ประกอบด้วยความเชื่อของพุทธมามกะ การปฏิบัติทางพุทธ และหลักธรรมที่นำมายึดถือปฏิบัติ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2540) มีผลการศึกษาก่อนหน้านี้สนับสนุนว่า ลักษณะทางพุทธส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง เช่น วิชาชีพครู (ปริญา ฤกษ์วันจันทร์. 2536 ; อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2538) และวิชาชีพพยาบาล (อภิญญา โพธิ์ศรีทอง. 2536) เป็นต้น

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และจากจากข้อคิดเห็นของนักจิตวิทยาองค์การและนักวิชาการทางการพยาบาล (อาทิเช่น เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540 : 56 ; Schermerhorn. 1996 : 48 ; Sullivan & Decker. 1992 : 334 – 337, 347) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลใน

ลักษณะที่มีความสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงได้สรุปและจำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคคล (Individual variables) หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น ความถนัด ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น กล่าวคือหากปัจจัยด้านบุคคลมีความเหมาะสมกับงาน ก็จะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล (Work motivation) อันเป็นความพยายามในการทำงานของบุคคล เป็นความตั้งใจ เต็มใจของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน โดยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

2) ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational variables) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลอันเป็นตัวแปรทางกายภาพและงาน (Physical variables) ได้แก่ วิธีการทำงาน สภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เป็นต้น และตัวแปรทางสังคม ในองค์กร (Organizational social variables) ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในสังคม การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานตามสภาพการณ์ รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การอบรม การเป็นผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันเอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลข้างต้น กล่าวได้ว่าปัจจัยหลักทั้ง 2 ปัจจัยนั้น ประกอบด้วยปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาได้ โดยจำแนกปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือปัจจัยด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือปัจจัยระดับหน่วยงาน สำหรับ ปัจจัยระดับบุคคล จำแนกเป็น 4 กลุ่มตัวแปร คือ 1) เจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และ ความพึงพอใจในงาน 2) การรับรู้บทบาท 3) คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรัชญาเชิงอารมณ์ และ 4) หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 สำหรับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ศึกษาเฉพาะสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับใกล้ โดยศึกษาตัวแปร 1) บรรยากาศในที่ทำงานหรือบรรยากาศของหน่วยงาน และ 2) ผู้บังคับบัญชาระดับต้นหรือหัวหน้าหน่วยงาน โดยศึกษา 2 ตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และ พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

ปัจจัยระดับบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ในการวิจัยนี้ ได้ศึกษาปัจจัยหรือลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีทั้งคุณลักษณะของบุคคลที่อาจมีมาก่อนเข้าสู่องค์กร และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นภายหลังจากเข้าสู่องค์กรทางการพยาบาลแล้ว จากการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ($P_c = .75$) ความพึงพอใจในงาน ($P_c = .75$) ความรู้สึกต่อหน่วยงาน ($P_c = 1.0$) ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ($P_c = .60$) บุคลิกภาพด้านคุณธรรม ($P_c = 1.0$)

มีความสัมพันธ์ที่แท้จริงกับการทำงาน (ประทีป จินวี และคณะ. 2542 : 44 – 45) นอกจากนี้ในการศึกษาในบริบทของวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทย พบว่า เจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร (เขมรารดี มาสิงบุญ. 2535 ; ยศวรณ นิพนธ์ศิริผล. 2541 ; กนิษฐา ดัณฑพันธ์. 2541 ; วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล. 2544) การรับรู้บทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท (นุชนารถ ธาตุทอง. 2539 ; ยศวรณ นิพนธ์ศิริผล. 2541 ; กนิษฐา ดัณฑพันธ์. 2541) หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อิทธิบาท 4 (กนิษฐา ดัณฑพันธ์. 2541) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและพฤติกรรมการทำงานทางการพยาบาล แม้ว่าไม่มีหลักฐานสนับสนุนว่า สังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทางการพยาบาล แต่มีการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหาร 4 สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานพยาบาลสูงด้วย (อนิสรา จรัสศรี. 2541) ซึ่งผู้ที่มีพรหมวิหาร 4 ภายในจิตใจแล้ว ย่อมจะแสดงพฤติกรรมออกมาตามหลักการสังเคราะห์ในพระพุทธศาสนา หรือสังคหวัตถุ 4 นั้นเอง ด้วยลักษณะของงานการพยาบาลที่มีรูปแบบการทำงานแบบเป็นทีม การพยาบาลและการทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายกลุ่ม ทั้งผู้ร่วมงานในทีมการพยาบาล ทีมสุขภาพ และผู้รับบริการ ดังนั้นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับงานด้านพยาบาล ก็คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรัชญาเชิงอารมณ์ ด้วยความสามารถในการทำงานเป็นทีม จะทำให้พยาบาลสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับปรัชญาเชิงอารมณ์นั้นจะทำให้พยาบาลเข้าใจความรู้สึก และสามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้นในการวิจัยนี้จึงทำการศึกษาดัชนีระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางการพยาบาลใน 4 กลุ่มตัวแปร คือ 1) เจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน 2) การรับรู้บทบาท 3) คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรัชญาเชิงอารมณ์ และ 4) หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 ด้วยเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ รายละเอียดมีดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร

ความหมาย

จีเวล (Jewell. 1998 : 256) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงระดับการรับรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์กรที่ตนทำงาน หรือเป็นความรู้สึกชื่นชมของสมาชิกที่มีต่อองค์กร เป็นการเชื่อมโยงเอกลักษณ์ของบุคคลให้เข้ากับองค์กร เชลดอน (Sheldon. 1971 : 143 - 144) กล่าวว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมององค์กรในทางบวก ซึ่งจะเกิดความรู้สึกที่ผูกพัน มีความต้องการและมีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สตีเยร์ (Steers. 1977 : 46) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งพอร์เตอร์และคณะ (Porter, et al. 1974 : 604) เสนอว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึง 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กร สอดคล้องกับนิยามของ บุชานันท์ 2 (Buchanan II. 1974 : 533) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นเจตคติของบุคคลที่มีความซับซ้อน บุคคลที่มีการผูกพันต่อองค์กรจะมีความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยจำแนกความผูกพันต่อองค์กร

เป็น 3 ส่วน คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) มีความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) และความจงรักภักดี (Loyalty) บุคคลจะขึ้นชมองค์การ มีความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานให้กับองค์การ และไม่เต็มใจที่จะจากไปทำงานที่องค์การอื่น ในขณะที่ จอร์จ และโจนส์ (George & Jones. 1999 : 74) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นการสะสมความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยระดับของความผูกพันสามารถบอกได้ถึงช่วงที่จะเป็นไปได้ โดยที่บุคคลสามารถมีเจตคติได้ในแง่มุมที่หลากหลายแง่มุมขององค์การ

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การส่วนใหญ่ ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ และพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลที่ว่าตัวแปรทั้งสองเป็นตัวแปรในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่อองค์การ ในการศึกษาของ พอร์ตเตอร์ และคณะ (Porter, et al. 1974 : 606) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่จำแนกระหว่างผู้ที่ยังคงอยู่กับองค์การกับผู้ที่ลาออก ซึ่ง เมเยอร์ และ อัลเลน (Meyer, Allen & Smith. 1993 : 539 ; citing Meyer & Allen. 1991) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์การตามเหตุผลที่สมาชิกยังจะคงอยู่กับองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยการรับรู้ของตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานที่ทำงานอยู่ในองค์การ โดยบุคคลรู้สึกว่าการทำงานนั้นเป็นการลงทุนให้กับองค์การอย่างหนึ่งที่มีการสะสมเรื่อยมา เช่น พนักงานในยุคนุกเบิกจะมีอารมณ์ความรู้สึกที่ผูกพันกับองค์การในด้านนี้มาก เนื่องจากได้ทุ่มเทให้กับองค์การไว้มาก จึงไม่ต้องการที่จะไปเริ่มทำงานในองค์การใหม่ ๆ จึงยังต้องการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีพันธะผูกพันต่อองค์การ ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกในความรับผิดชอบที่ต้องการตอบแทนให้กับองค์การและเพื่อนร่วมงาน เช่น องค์การได้ส่งพนักงานไปฝึกอบรม พนักงานก็จะรู้สึกว่าตนเองจะต้องอยู่ในองค์การต่อไป เพื่อใช้ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นมาตอบแทนองค์การ และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการเข้ารับการอบรมเป็นการสร้างพันธะผูกพันจากองค์การอย่างหนึ่ง ที่พนักงานจะต้องตอบแทน ซึ่งมีลักษณะคล้ายเป็นความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์การ

องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความผูกพันต่อองค์การ เป็นสภาวะทางจิตใจอย่างหนึ่งที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่จะเป็นหรือไม่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป โดยเหตุผลที่จะคงอยู่กับองค์การในแต่ละองค์ประกอบจะแตกต่างกัน ในด้านความรู้สึก บุคคลยังคงอยู่ในองค์การต่อไป ด้วยเป็นความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์การนั้นจริง ๆ ด้านความต่อเนื่อง บุคคลจะคงอยู่ในองค์การต่อไป ด้วยเป็นความจำเป็นที่ต้องอยู่ ส่วนด้านบรรทัดฐาน บุคคลจะคงอยู่ในองค์การต่อไป ด้วยเป็นการสำนึกในสิ่งที่ควรทำให้กับองค์การ โดยระดับของความผูกพันต่อองค์การนั้นมักจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงานในองค์การ และลักษณะของงานที่ทำ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การจึงมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากงาน การขาดงาน แต่มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วความผูกพันต่อองค์การยังช่วยป้องกันผลกระทบทางลบของภาวะเครียดได้ด้วย (Jewell. 1998 : 259) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .12$ ถึง $.36$) กับความเกี่ยวข้อง

ในงาน (Job Involvement) และมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.46$ ถึง $-.71$) กับความตั้งใจในการลาออก (Turnover intentions) อันจะส่งผลให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ (Kacmar, Carlson & Brymer, 1999 : 985, 991)

จากความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อองค์การ มีความเชื่อมั่นต่อองค์การ จึงตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป จำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรู้สึก หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพจะยังคงเป็นสมาชิกในองค์การต่อไป ด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่ยึดติดอยู่กับการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพจะยังคงเป็นสมาชิกในองค์การต่อไป ด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานในการเป็นสมาชิกในองค์การ และรู้สึกว่าตนเองได้ทุ่มเทและลงทุนให้กับองค์การเป็นอย่างมาก

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพจะยังคงเป็นสมาชิกในองค์การต่อไป ด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่มีพันธะผูกพันกับองค์การและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าองค์การและเพื่อนร่วมงานมีบุญคุณต่อตนเอง จึงแสดงความรับผิดชอบที่ต้องตอบแทนให้กับองค์การและเพื่อนร่วมงาน

การวัด

การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ (อาทิเช่น จุฬามาต ปญญประ. 2543 ; วรรณญา วงศ์ประสิทธิ์. 2540 ; แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. 2540) ใช้เครื่องมือความผูกพันต่อองค์การของพอร์เตอร์ และคณะ (Porter, et al) ที่พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1974 โดยจำแนกความผูกพันต่อ องค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการยอมรับเป้าหมาย ด้านความเต็มใจ และด้านความต้องการในการที่จะรักษาองค์การ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ส่วนการศึกษาในต่างประเทศ เครื่องมือวัดนี้ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในหลายกลุ่มตัวอย่าง เช่น พนักงานบัญชี (Somers, 1994) เจ้าหน้าที่ในองค์การด้านสุขภาพ (Cohen & Vigoda, 2000 : 612) ซึ่งเครื่องมือชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา รวมทั้งฉบับเท่ากับ .84 ถึง .92

เมเยอร์ อลีน และสมิท (Meyer, Allen & Smith, 1993 : 541) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ประเมินความผูกพันต่อองค์การโดยใช้แบบวัดของ เมเยอร์ และ อลีน (Meyer & Allen) ในปี ค.ศ. 1991 ที่พัฒนาขึ้นจากเครื่องมือวัดเดิมที่สร้างขึ้นใน ปี ค.ศ. 1990 โดยประเมินความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า แบบจำลองที่สร้างขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .73 ถึง .87 ภายหลังเครื่องมือวัดชุดนี้ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เช่น ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ และพนักงานขับรถประจำทาง (Hackett, Bycio & Hausdorf, 1994 : 21) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล (Bolton, 1997) พนักงานประจำสายการบิน (Ko, Price & Mueller, 1997 : 965) เจ้าหน้าที่ของรัฐ (Irving, Coleman & Cooper, 1997 : 447) เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันซ้ำในทุกๆ งานวิจัย ก็พบว่าแบบจำลอง (3 องค์ประกอบ) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาขององค์ประกอบทั้งสามเท่ากับ .79 ถึง .86, .64 ถึง .79 และ .73 ถึง .83 ตามลำดับ

ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยปรับใช้จากเครื่องมือวัดของ เมเยอร์ อลีน และสมิท (Meyer, Allen & Smith. 1993) โดยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ โดย ด้านความรู้สึกมี 6 ข้อ ด้านความต่อเนื่องมี 5 ข้อ และด้านบรรทัดฐานมี 6 ข้อ และมีลักษณะเครื่องมือวัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6) ถึงไม่จริ่งที่สุด (1) เมื่อนำเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ในการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก” พบว่า เครื่องมือวัดมีความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน เท่ากับ .86, .73, .77 และ .75 ตามลำดับ และเมื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 93.19$, $df = 75$, $p\text{-value} = .076$) (วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล. 2544) สำหรับการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวัดนี้มาปรับภาษา และตัดข้อคำถามบางส่วนที่มีความซ้ำซ้อนออก ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ โดยด้านความรู้สึกมี 4 ข้อ ด้านความต่อเนื่องมี 5 ข้อ และด้านบรรทัดฐานมี 5 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริ่งที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมตามบทบาท จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาท (หรือความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล) ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเป็นตัวแปรทำนายการปฏิบัติงานตามบทบาท ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เจียมจิตต์ จุฑาบุตร. 2539 ; จุฑามาต ปุณญปุระ. 2543) สอดคล้องกับการศึกษาของ วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา (2542) และ แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการศึกษาในต่างประเทศ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Meyer, Allen & Smith. 1993 : 545) สำหรับในกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานบริการอาหาร (Meyer, et al. 1989) เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (Konovsky, & Cropanzano. 1991) พนักงานในองค์กร (Shore, Barksdale & Shore. 1995 : 1605) พนักงานขายตรง (MacKenzie, Scott, & Ahearn. 1998) พบว่า ผลการปฏิบัติงาน / พฤติกรรมตามบทบาท มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งด้านรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในการวิเคราะห์เมตาในงานวิจัย 55 เรื่อง ของออร์แกน และไรอัน (Organ & Ryan. 1995 : Online) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในมิติด้านการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฉลี่ยเท่ากับ .32 (95% Confidence interval = .27 - .37) การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายตรง (MacKenzie, Scott, & Ahearn. 1998) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายตรงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาของ อลีน และเมเยอร์ (Allen, & Meyer. 1990 : 171) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงาน (พฤติกรรมตามบทบาทในงานวิจัยนี้) แต่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

อย่างไรก็ตามก็มีการศึกษาในประเทศไทย ในบริบทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน (ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับพฤติกรรมตามบทบาททั้ง 2 ด้าน (ด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านบริหารและสนับสนุนการพยาบาล) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 4 ด้าน (ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีในสังคมในองค์กร และด้านความเข้มแข็งและมั่นคง) จากการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.25 (วิธีนัยธรรมนารถสกุล, 2544 : 79, 106)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพน่าจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจในงาน

ความหมาย

ความพึงพอใจในงาน เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อบริบทของการทำงาน หรืออาจมองได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้ที่มีความพอใจแสดงว่าเป็นผู้ที่ชอบมากกว่าไม่ชอบงานที่ทำอยู่ (Jewell, 1998 : 211) จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones, 1999 : 74) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการสะสมของความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยระดับของความพึงพอใจในงานสามารถบอกได้ถึงช่วงของความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน โดยบุคคลสามารถมีเจตคติที่มีต่องานที่ทำได้ในหลากหลายแง่มุม นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังเป็นทั้งผลและพื้นฐานจากการรู้จักของอารมณ์อันส่งผลให้มีอารมณ์ในทางบวก จากการประเมินการทำงานของบุคคลหรือประสิทธิภาพของบุคคล หรือจากลักษณะของงานทั้งหมดตลอดจนสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนความสำเร็จในงาน ความพอใจ ความคับข้องใจ และความไม่พึงพอใจในงาน (Natemeyer, et al., 1997 ; citing Locke, 1976 : 1300 ; Churchill, et al., 1974 : 255) ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของพฤติกรรมอย่างแน่นนอน (Bagozzi & Warshaw, 1992 : 601)

มีแนวคิดทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจในงานใน 2 กลุ่มทฤษฎี คือ กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหาซึ่งมองความต้องการของบุคคลจากการกระทำ โดยเราสามารถคาดคะเนความต้องการจากการกระทำของบุคคลนั้น ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's theory) และทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg theory) อีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ ในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงานมากกว่าจะให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยมองถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล เช่น ความคาดหวัง ความต้องการ ค่านิยม เป็นต้น ตัวอย่างของทฤษฎีในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) ทฤษฎีกลุ่มอ้างอิง (Reference group theory) และทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองด้านค่านิยม (Need and value fulfillment theory) อย่างไรก็ตามในการอธิบายความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กร คงไม่สามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่ง หากแต่เป็นการนำทฤษฎีต่าง ๆ ร่วมกันในการอธิบายความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้น และนักวิชาการทั้งสองกลุ่มก็มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

เจลิเนค (Koerner. 1981 : 43 ; citing Jelineck. 1974) ได้เสนอแบบจำลองระบบการดูแลผู้ป่วย โดยความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน นั้นแสดงให้เห็นว่าหากผู้ปฏิบัติรู้สึกถึงความพึงพอใจในงาน ก็จะมีคามมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูง แต่หากบุคคลรู้สึกที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานหรือมีความพึงพอใจต่ำ ก็จะไม่ตั้งใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ในการประเมินความพึงพอใจในงานของบุคคล พัพเฟอร์ (Puffer. 1987 : 619) เสนอว่าควร ประเมินความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในภาพรวม เพื่อที่จะ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานได้ โดยจำแนกความพึงพอใจในงานเป็น 3 ด้าน คือ รางวัลที่เป็นรูปธรรม (Material reward) ความเชื่อถือต่อเพื่อนร่วมงาน (Faith in peers) และความเชื่อมั่น ต่อการบริหาร (Trust in management) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาความพึงพอใจในงานในเชิงของดัชนี ลักษณะงาน (Job Description Index – JDI) ซึ่งประเมินใน 5 ด้าน คือ งาน (Work) ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) ค่าตอบแทน (Pay) การสนับสนุน (Promotion) และผู้ร่วมงาน (Coworker) (Fisher & Locke. 1992 : 169 ; citing Smith, Kendall & Hulin. 1969) สำหรับการศึกษาวิจัยนี้มุ่งเน้นที่จะอธิบายความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลวิชาชีพในมุมมองของการได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการทำงาน และการประเมิน สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน อันมีผลกระทบต่อรูปแบบการทำงานของบุคคล

จากความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในงานข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่องานที่รับผิดชอบ และ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน จำแนกความพึงพอใจในงานเป็น 2 ด้าน คือความพึงพอใจภายในลักษณะงาน (Intrinsic job satisfaction) และความพึงพอใจภายนอกงาน (Extrinsic job satisfaction) รายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจภายในลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีต่อลักษณะงานพยาบาล การใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ได้แก่ การใช้ความสามารถ ความสำเร็จ ในงาน โอกาสในการทำเพื่อบุคคลอื่น ความอิสระ โอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมโนธรรม

ความพึงพอใจภายนอกงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การบริหารนโยบายของโรงพยาบาล หัวหน้างาน รายได้ ปริมาณงาน และโอกาสความก้าวหน้าในงาน

การวัด

มีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในงานจำนวนมาก ซึ่งเครื่องมือที่นำมาใช้ในการ ประเมินความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่างมีหลายลักษณะด้วยกัน มีทั้งเครื่องมือวัดมาตรฐานที่ได้ ผ่านการสร้างและพัฒนาจากกลุ่มปกติที่นิยมใช้ เช่น ดัชนีลักษณะงาน (JDI) แบบสำรวจการวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey – JDS) แบบวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota satisfaction questionnaire – MSQN) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นในบริบทเฉพาะสำหรับการ ศึกษา นั้น ๆ โดยยึดตามแนวคิดทฤษฎีที่ทำการศึกษา รายละเอียดของการนำเครื่องมือวัดไปใช้ในการ ศึกษา และคุณภาพของเครื่องมือวัด มีดังนี้

1) ดัชนีลักษณะงาน (JDI) เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นโดย สมิทท์ เคนดอล และ ฮูลิน (Smith, Kendall & Hulin) ค.ศ. 1969 ประเมินความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมิน ค่าซึ่งเครื่องมือวัดนี้ได้ถูกนำมาใช้ในหลายกลุ่มตัวอย่าง เช่น เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล (Bolton. 1997) พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม (เมธี ศรีวิริยะกุล. 2542 ; Organ & Lingl. 1995) และพนักงานในห้อง ปฏิบัติการเกี่ยวกับยา (Konovsky & Cropanzano. 1991) เป็นต้น

2) แบบสำรวจการวิเคราะห์งาน (JDS) เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นโดย แฮกแมน และ โอลด์แฮม (Hackman & Oldham) ค.ศ. 1975 ประเมินความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และการนิเทศงาน มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า ซึ่งเครื่องมือวัดนี้ได้ถูกนำมาใช้ในหลายกลุ่มตัวอย่าง เช่น เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล (Fried. 1991 ; citing Snyder, Head & Sorensen. 1982) ลูกจ้างในการให้บริการด้านสุขภาพชั่วคราว (Ellingson, Gruys & Sackett. 1998 : 915 - 917) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้านระหว่าง .76 ถึง .91 เป็นต้น

3) แบบวัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (MSQN) เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นโดย ไวส์ และคณะ (Weiss, et al) ค.ศ. 1967 ประเมินความพึงพอใจใน 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจภายในลักษณะงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน เครื่องมือวัดฉบับนี้ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เช่น บุคลากรในสถาบันสุขภาพจิต และเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้าน เท่ากับ .70, .83, และ .71, .70 ตามลำดับ (Tang & Ibrahim. 1998) และในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ (Sorrentino. 1992) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้านเท่ากับ .80 - .92

สำหรับการศึกษาในประเทศไทยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่ (อาทิเช่น สุริรัตน์ ปุเต๊ะ. 2543 ; กรรณิการ์ณ สุวรรณศักดิ์ชัย. 2543 ; เอียดศิริ เรืองภักดี. 2543 ; สุเมธ ทิพย์ชาติ. 2537 ; ปรายมาศ ขุนภักดี. 2533) ใช้เครื่องมือความพึงพอใจในงานที่สร้างขึ้นภายใต้บริบทที่ทำการศึกษา โดยสร้างเครื่องมือวัดตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งกล่าวถึงปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และ ปัจจัยค่าจุน (Hygiene factors) ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน และ วิธีการนิเทศงาน

ในการวัดความพึงพอใจในงานในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้าแบบสั้น นำมาแปลและปรับเนื้อหาบางส่วนและสร้างข้อคำถามเพิ่มขึ้น 4 ข้อเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของพยาบาลวิชาชีพ เครื่องมือวัดประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ จำแนกเป็นด้านความพึงพอใจภายในลักษณะงานมี 11 ข้อ และความพึงพอใจภายนอกงานมี 7 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ พอใจที่สุด (6) ถึงไม่พอใจที่สุด (1) และเมื่อนำเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ในการวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก" พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ ด้านลักษณะงาน และด้านภายในงาน เท่ากับ .86, .83 และ .81 ตามลำดับ และจากวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 75.74$, $df = 60$ $p\text{-value} = .083$) (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. 2544) สำหรับการวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวัดนี้มาปรับภาษา และตัดข้อคำถามบางส่วนที่มีความซ้ำซ้อนออก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ โดยด้านความพึงพอใจภายในลักษณะงานมี 8 ข้อ และด้านความพึงพอใจภายนอกงานมี 8 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ พอใจที่สุด (6 คะแนน) ถึงไม่พอใจที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมตามบทบาท การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาท และ/หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง (นิยามปฏิบัติการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการวัดพฤติกรรมตามบทบาทในงานวิจัยนี้) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .14 ถึง .58 (พรเจริญ บัวพุ่ม. 2543 ; สุริรัตน์ ปุเต๊ะ. 2543 ; กรรณิการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย. 2543 ; มณีรัตน์ แสงเดือน. 2542 ; สุเมธ ทิพย์ชาติ. 2537 ; สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ์. 2539 ; ปรนันท ฝั่งฉ่ำ. 2539 ; อาภัสรา วงศ์สัมพันธ์ชัย. 2538 ; จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ. 2536 ; พรรษา ชุมเกษียร. 2534 ; ปรายมาศ ชุนภักดี. 2533)

ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการวิเคราะห์เมตาในงานวิจัย 55 เรื่อง ของออร์แกน และไรอัน (Organ & Ryan. 1995) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในมิติด้านการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฉลี่ยเท่ากับ .23 (95% Confidence interval = .20 - .27) มีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายตรง (MacKenzie, Scott, & Ahearne. 1998) และอาสาสมัครด้านบริการ (Voluntary) (Ellingson, Gruys, & Sackett. 1998) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเทศไทย เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษากับพนักงานในบริษัทขนาดใหญ่ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .14 ถึง .22

ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน มีการศึกษาในต่างประเทศในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ และวิศวกร (Keller. 1997) พนักงานขายตรง (MacKenzie, Scott & Ahearne. 1998) และอาสาสมัคร (Ellingson, Gruys & Sackett. 1998) พบว่า ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .19 ถึง .30 และจากการวิเคราะห์เมตาในงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน จำนวน 79 เรื่อง พบว่า ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการวัดความพึงพอใจในงานด้านความหลากหลายของงาน (Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Identity) ความเป็นอิสระ (Autonomy) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เท่ากับ .09 ถึง .21, .13 ถึง .17, .18 ถึง .21, และ .19 ถึง .22 ตามลำดับ (Fried. 1991) และจากการวิเคราะห์เมตาในงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในภาพรวมกับผลการปฏิบัติงาน (พฤติกรรมตามบทบาทตามงานวิจัยนี้) พบว่า ความพึงพอใจในงานอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 2 เท่านั้น (Jaffaldana & Muchinsky. 1985 : 251) อย่างไรก็ตามการศึกษาในบริบทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.37 (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. 2544)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรในต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Glisson & Durick. 1988 : 75) การศึกษาในประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2532) พยาบาลวิชาชีพ (อมรรัตน์ เสตสุวรรณ. 2539) และอาจารย์พยาบาล (วรรณดี ชูกาล. 2540)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมตามบทบาท และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 2) ความพึงพอใจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยคาดว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพหน้าจะส่งผลต่อโดยตรง ต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล วิชาชีพ และส่งผลโดยอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ

การรับรู้บทบาท

ความหมาย

การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลจากการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้นั้นอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์เดิม การสนใจ อารมณ์ สติปัญญา เป็นต้น และเป็นกระบวนการที่เกิดแทรกกระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง (ทัศนีย์ ประจะเนย์. 2538 : 160 ; เกื้อกุล สถาพรจนา. 2538 : 104)

สุพัตรา สุภาพ (2538 : 30) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้นบทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตามโครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น (Katz & Kahn. 1978 : 43) ด้วยการแสดงบทบาทขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย ดังนั้น บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึงบทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามการคาดหวังในบทบาทของบุคคล จะมีความแตกต่างกัน ด้วยบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับ และ บทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม

ด้วยวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีลักษณะของการปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบในหลายบทบาทด้วยกัน ฟาริดา อิบราฮิม (2536 : 17 – 19) ได้กำหนดบทบาทของพยาบาลไว้ใน 8 บทบาท คือ บทบาทของผู้ร่วมงาน ครู ผู้ประสานงาน ผู้นิเทศ ที่ปรึกษา ผู้ประเมินปัญหาและวางแผนการพยาบาล ประเมินและพัฒนางาน และบทบาทของนักวิจัย อย่างไรก็ตามบทบาททั้งแปดประการนั้นเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับ นั่นคือตำแหน่งของพยาบาลวิชาชีพประจำการ แต่สำหรับบทบาทที่ถูกคาดหวังจากสังคมในการแสดงออกนั้นยังมีอีกหลายประการ เช่น พยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมสูง อันนี้ถือได้ว่าเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวังในตัวของผู้ปฏิบัติในงานการพยาบาล และด้วยความหลากหลายของบทบาทของพยาบาลวิชาชีพนี้เอง ทำให้พยาบาลขาดความชัดเจนและมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในบทบาทของตนเอง ส่งผลทางลบต่อการปฏิบัติงานพยาบาล (อรทัย วรากรวรวิ. 2530 : 30) ซึ่ง ดวงคำ ชันกลสิกรรม (2537 : 52) กล่าวว่า ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทเกิดได้ใน 2 กรณี คือ ความคลุมเครือในบทบาท ด้วยบุคคลมีการรับรู้บทบาทของตนเองไม่ชัดเจน และความขัดแย้งในบทบาท เกิดขึ้นจากที่บุคคลต้องทำหน้าที่ 2 บทบาท คือเมื่อทำหน้าที่หนึ่งในบทบาทหนึ่งแล้วไปขัดแย้งกับหน้าที่ของอีกบทบาทหนึ่ง

จากการศึกษาของ ริซโซ เฮ้าท์ และลิธแมน (Rizzo, House & Listzman. 1970 : 150) เกี่ยวกับการรับรู้บทบาทของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร พบว่าการรับรู้บทบาทสามารถจำแนกได้ออกเป็น 2 มิติ คือ มิติความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) และมิติความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) ซึ่งการ

จำแนกการรับรู้บทบาทออกเป็น 2 มิตินี้ ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทของบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศไทยอย่างแพร่หลาย (อาทิเช่น วิรติ ปานศิลา. 2542 ; ยศวรณ พัทธน์ศิริผล. 2541 ; สอาด วงศ์นันต์นนท์. 2538) ในการวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โดยประเมินว่าพยาบาลมีการรับรู้บทบาทของตนเองได้อย่างชัดเจนหรือไม่ และด้วยพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังในการแสดงบทบาทต่าง ๆ ดังนั้นแล้วพยาบาลเกิดความรู้สึกขัดแย้งหรือไม่ ที่จะแสดงบทบาทนั้น จำแนกการรับรู้บทบาทเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท และด้านความคลุมเครือในบทบาท รายละเอียดดังนี้

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำตามบทบาทของตนเองที่มีตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไป เป็นความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ขัดแย้งหรือไม่ขัดแย้ง เป็นความรู้สึกตรงกันข้ามในการที่จะต้องกระทำตามบทบาทในสองบทบาทที่เกี่ยวข้องกัน (Rizzo, House & Listzman. 1970 : 155) ด้วยเป็นสถานการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับความคาดหวังที่เป็นการแข่งขันหรือขัดแย้ง เมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่มีความคาดหวังร่วมกัน หรือเป็นการปฏิบัติงานตรงข้ามกับความคาดหวังของตนเอง หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกันหรือในเวลาเดียวกันของพฤติกรรม ที่ต้องแสดงบทบาทมากกว่าสองอย่าง และไม่เป็นไปตามที่บุคคลหวังไว้ ในขณะที่ จอร์จ และโจนส์ (George & Jones 1999 : 303) ให้ความหมายความขัดแย้งในบทบาทว่า เป็นการเกิดขึ้นของพฤติกรรมที่คาดหวังหรืองาน ที่แตกต่างจากการคาดหวังของบุคคลอื่น สอดคล้องกับ อ้อมเดือน สดมณี และนงเล็ก สุขถิ่นไทย (2529 : 5) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นความแตกต่างระหว่างบทบาทที่กำลังปฏิบัติกับบทบาทที่ตนเองปรารถนา ซึ่งจำแนกเป็นความขัดแย้งในหน้าที่ และความขัดแย้งในสิทธิ ซึ่งรูปแบบของความขัดแย้งในบทบาทนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบที่แตกต่างกัน (Wagner III & Hollenbeck. 1998 : 119)

ด้วยพยาบาลวิชาชีพต้องปฏิบัติงานในหลายบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ในการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของทีมการพยาบาล ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ด้านการพยาบาลในหลายระดับด้วยกัน ในขณะเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งในทีมสุขภาพด้วย อันประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์ในหลายฝ่าย และการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรในหลายฝ่ายและในหลายระดับ ทำให้พยาบาลวิชาชีพถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานในหลายลักษณะด้วยกัน ตลอดจนถึงการถูกคาดหวังในการปฏิบัติงานจากสังคม ทำให้พยาบาลต้องพบกับสถานการณ์ขัดแย้งบ่อยครั้ง ซึ่ง กิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich & Donnelly. 1991 : 295) ได้จำแนกความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทออกเป็น 4 ประเภท คือ

- 1) ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intrasender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียวแต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน
- 2) ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง
- 3) ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน
- 4) ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job incumbent role conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเขาเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือในตำแหน่งของตนเองได้

รูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน 4 ลักษณะ พิจารณาได้ว่าการขัดแย้งในบทบาทในพยาบาลวิชาชีพจะเกิดขึ้นในลักษณะของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ ด้วยวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้านทั้งกับผู้ที่ให้การรักษาดูแล และกับผู้รับบริการเอง บุคคลที่พยาบาลต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ล้วนแต่มีความคาดหวังที่จะให้พยาบาลได้ปฏิบัติงานหรือได้แสดงบทบาทไปตามที่ตนเองคาดหวัง ซึ่งบางครั้งความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ที่พยาบาลเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย มีความต้องการให้แสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันได้ ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นในตัวของพยาบาลเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อำพร จันทรักษา (2536 : 12) ที่พบว่า ความขัดแย้งในบทบาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพยาบาล และเมื่อพยาบาลมีความขัดแย้งในบทบาทสูงก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงด้วย

ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่แน่ชัดในบทบาทหรือการขาดความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องของข่าวสารที่ถูกต้อง สำหรับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบว่าบทบาทควรจะเป็นอย่างไร จึงจะสามารถปฏิบัติได้อย่างดีที่สุด อันส่งผลทางลบต่อการปฏิบัติงานของบุคคล (Rizzo, House & Listzman. 1970 : 151) สอดคล้องกับที่ กอร์ดอน (Gordon. 1991 : 103) กล่าวว่า ความสำเร็จในบทบาทว่า เป็นความคาดหวังต่อบทบาทที่มีไม่เพียงพอ บทบาทที่บุคคลปฏิบัติอยู่นั้นขาดแคลนข้อมูลข่าวสารที่สมบูรณ์ ในด้านกิจกรรมและความรับผิดชอบในการทำงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทนั้น ด้วยผู้ปฏิบัติเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกคาดหวัง และตนเองควรปฏิบัติในการแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างไร (George & Jones 1999 : 303 ; Wagner III & Hollenbeck. 1998 : 119) ซึ่งการรับรู้บทบาท ในมิติความคลุมเครือในบทบาทของพยาบาลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะหากพยาบาลขาดความรู้ในการปฏิบัติตามบทบาทหรือไม่ทราบว่าจะปฏิบัติตามบทบาทของตนอย่างไร ย่อมส่งผลถึงคุณภาพของการให้พยาบาลได้ (อรทัย วรากรวรวิฑู. 2530 : 30) ดังนั้นพยาบาลจึงควรมีการรับรู้บทบาทที่ชัดเจน ทั้งบทบาทที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะแสดงบทบาทของตนเอง และความชัดเจนในการแสดงบทบาทที่เป็นที่คาดหวังของบุคคลอื่นด้วย

จากความหมายของการรับรู้บทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงาน และการปฏิบัติงานตามความคาดหวังจากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำแนกเป็น 2 มิติ คือ มิติความขัดแย้งในบทบาท และมิติความคลุมเครือในบทบาท รายละเอียดดังนี้

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่ 2 บทบาท และพฤติกรรมที่ต้องแสดงนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง การแสดงพฤติกรรมที่สมาชิกในกลุ่มไม่ได้คาดหวังร่วมกัน และการต้องแสดงพฤติกรรมตั้งแต่สองพฤติกรรมพร้อมกันในเวลาเดียวกัน

ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ไม่มีชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงาน หรือที่ได้รับความคาดหวังจากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมทั้งการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับการความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น

การวัด

ริซโซ แฮร์ส และ ลิซแมน (Rizzo, House & Listzman. 1970) ได้สร้างเครื่องมือวัดการรับรู้บทบาทขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า จำนวน 14 ข้อ นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารช่าง

เทคนิค จากการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท จำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิด สัมประสิทธิ์แอลฟารายด้านเท่ากับ .82 และ .81 ตามลำดับ เครื่องมือวัดชุดนี้ได้ถูกนำมาแปลเป็นภาษาไทย และนำมาใช้ประเมินการรับรู้บทบาทในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายใน ชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .89 (สอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538) ต่อมา ยศวรรณ พิพัฒนศิริผล (2541) ได้นำเครื่องมือวัดชุดนี้มาปรับใช้ร่วมกับการปรับปรุงเครื่องมือวัดของ โรเจอร์ และโมลนาร์ (Rogers & Molnar) โดยวัดการรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก จำแนกเป็นการรับรู้ความ ขัดแย้งในบทบาท และการรับรู้ความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิด สัมประสิทธิ์แอลฟารายด้านเท่ากับ .86 และ .81 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน รายข้อกับคะแนนรวมตั้งแต่ .40 ทุกข้อ วิริติ ปานศิลา (2542) วัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของบุคลากร สาธารณสุขระดับตำบล โดยพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทตามแนวคิดของ ริชโซ แฮร์ส และ ลิซแมน (Rizzo, House & Listzman) และ ชวบ และอิวานิกกิ (Schwab & Iwanicki) เครื่องมือวัดที่มี ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จาก จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย จำนวน 25 ข้อ จำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาทมี 15 ข้อ และความคลุมเครือในบทบาทมี 10 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้อง ภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .78

ในการวิจัยนี้ นำผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดการรับรู้บทบาทของ ยศวรรณ พิพัฒนศิริผล (2541) มาปรับใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน โดยปรับเนื้อหาบางส่วน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ โดยการรับรู้บทบาทใน มิติความขัดแย้งในบทบาทมี 7 ข้อ และการรับรู้บทบาทในมิติความคลุมเครือในบทบาทมี 8 ข้อ ลักษณะเป็น มาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จาก จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท กับผลการปฏิบัติงาน ให้ผลการศึกษาดังนี้ ในการศึกษาของ ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) เชิดชาติ พุกพูน (2535) และ อารมณ จินดาพันธ์ (2536) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น เนื่องจากเกิดความกดดัน เครียด และท้อแท้ เบื่อหน่ายใน การปฏิบัติงาน สุทธิติ ชัดติยะ (2545 : 124) ได้ศึกษาประสิทธิผลในกลุ่มงานเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้บทบาทของตนเอง (วัดความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และการมีบทบาทมากเกินไป) เป็นตัวแปรทำนาย ประสิทธิภาพในกลุ่มงานของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีนัยสำคัญ .001 และการศึกษาในบุคลากรด้านสาธารณสุข พบว่า การรับรู้บทบาท (วัดความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท) เป็นตัวแปรทำนาย พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (วิริติ ปานศิลา, 2541 : 133 - 134) การศึกษาใน ต่างประเทศ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ พบว่า ความขัดแย้งในบทบาท ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และส่งผลโดยอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพัน ในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์เส้นทาง .24 - .28 และ .08 - .09 ตามลำดับ (Tompson & Werner, 1997 : 591 - 595)

นุชนารถ ธาตุทอง (2539 : 94 - 95) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการ พบ ว่า นักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความขัดแย้งใน

บทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักวิชาการที่มีความคลุ้มเครือในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความคลุ้มเครือในบทบาทสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การศึกษาในวิชาชีพพยาบาล พบว่า ความคลุ้มเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ยศวรณ พิพัฒน์ศิริผล. 2541) และการศึกษาของ อรทัย วรากรวรวิ (2530) และ ยืนยง ไทยใจดี (2537) พบว่า ความไม่แน่วแน่ในบทบาท (ความคลุ้มเครือในบทบาท) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษากการรับรู้บทบาทกับตัวแปรเจตคติที่มีต่องานในต่างประเทศ การศึกษาของ ริซโซ, เฮาท์ และ ลิซแมน (Rizzo, House & Listzman. 1970 : 150 – 162) พบว่า ความคลุ้มเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับการศึกษาเมต้า เรือง สาเหตุและปัจจัยนำของความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุ้มเครือในบทบาท ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง -.29 ถึง -.33 และพบว่าความขัดแย้งในบทบาทยังส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง -.22 ถึง -.14 ในขณะที่ความคลุ้มเครือในบทบาทส่งผลโดยอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเป็น -.16 (Brown & Peterson. 1993 : 67 – 71) การศึกษาในประเทศไทย ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ความพึงพอใจด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และความพึงพอใจด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการศึกษาของ เชิดชาติ พุกพูน (2535) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปความสัมพันธ์การรับรู้บทบาทกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ 1) การรับรู้บทบาท (ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุ้มเครือในบทบาท) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน (พฤติกรรมตามบทบาท) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) การรับรู้บทบาท (ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุ้มเครือในบทบาท) ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน 3) การรับรู้บทบาท (ความขัดแย้งในบทบาท) ส่งผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคาดว่า การรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพน่าจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ และส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ความหมาย

ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ หรือมีคุณค่าต่อการแก้ปัญหาการทำงานของบุคคลตามบทบาทที่เป็นอยู่ ความรู้และความสามารถบางอย่างมีข้อจำกัดเนื่องจากปัจจัยภายในบุคคล แต่สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยการฝึกอบรม การศึกษาเพิ่มเติม การจัดประสบการณ์หลาย ๆ ทาง การมองเห็นภายในตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตั้งเป้าหมายที่เชื่อถือได้ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540 : 125)

ความสามารถ เป็นคุณลักษณะยืนยงขัดแย้งสัมพัทธ์ และจะมีความคงที่แน่นอนเมื่อเวลาผ่านไป อาทิเช่น ความสามารถในการรู้คิด ความสามารถทางกายภาพ ความสามารถทางจิตวิญญาณ เป็นต้น (Muchinsky. 2000 : 69)

ทีม (Team) หมายถึง การรวมกลุ่มขนาดเล็กของบุคคลอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบและทักษะที่จัดไว้เฉพาะ มีการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน เกิดสัมพันธภาพภายในทีม เป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม มีความรับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานร่วมกัน (Cohen & Bailey. 1997 : 240 ; Hick. 2003 : Online)

ทีมงาน (Work team) หมายถึง บุคคลมากกว่าหนึ่งคนรวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่กัน มีปฏิกริยาและการรับรู้ต่อการรวมตัวกัน มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทำให้เกิดพลังรวมด้านบวก ซึ่งเป็นแรงที่เกิดจากการประสานงานร่วมกัน มีความรับผิดชอบทั้งระดับส่วนบุคคล และมีความรับผิดชอบร่วมกันภายในทีม ซึ่งให้ผลในระดับของการปฏิบัติงานสูงกว่าผลรวมของปัจจัยนำเข้าที่เป็นระดับบุคคล (Robbins. 2001 : 258 – 259)

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลเข้าร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน และทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย 1) การมีเป้าหมายร่วมกัน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม 4) การร่วมมือประสานงานกันภายในกลุ่ม 5) การมีผลประโยชน์ร่วมกัน และ 6) การตัดสินใจร่วมกัน (ทศนา แคมมณี. 2537 : 1 – 2) ในขณะที่ กรอส และ แบลร์ (Gross. & Blair. 1995 : Online) เห็นว่าสมาชิกในทีมที่มีประสิทธิผล ควรเป็นผู้มีความสามารถทางด้านพฤติกรรมเป็นพื้นฐาน และมองความสามารถที่มีประสิทธิผลของบุคคล ว่าเป็นความสัมพันธ์กับการมุ่งความสำเร็จ การควบคุมตนเอง หรือความเป็นผู้มีวุฒิภาวะและความก้าวหน้าของบุคคล อย่างไรก็ดี روبบินส์ (Robbins. 2001 : 264 – 265) เห็นว่าทีมที่มีประสิทธิผลนั้น ความสามารถของสมาชิกในทีมต้องมีทักษะที่แตกต่างกัน และผสมผสานกันได้อย่างลงตัว โดยทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานเป็นทีม 3 ด้าน คือ ทักษะทางวิชาชีพ 2) ทักษะการแก้ปัญหา และ 3) ทักษะการฟัง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากความหมายเกี่ยวกับความสามารถ ทีม การทำงานเป็นทีม สรุปได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้และทักษะต่าง ๆ นั้น สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

แพลทท์ (Simms, Price & Evin. 2000 : 384 ; citing Platt. 1994) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลต้องประกอบด้วย การทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการแลกเปลี่ยนและร่วมรับผิดชอบในเป้าหมายการทำงานระหว่างสมาชิกในทีม และการมีปฏิสัมพันธ์ภายในทีม ในขณะที่ โรชิน และเออร์วิน (Rocine & Irwin. 1994 : Online) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าประสิทธิผลของทีมจะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกในทีม 1) มีบรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง 2) มีส่วนร่วมและความสนใจในการทำงานร่วมกัน 3) มีความเข้าใจในเป้าหมายของการทำงาน 4) มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 5) ให้ความเคารพ ยอมรับการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 6) มีการตัดสินใจที่มีความสอดคล้องกันทั้งทีมงาน 7) มีการปรึกษาหารือกันภายในทีม

8) มีผู้นำทีมไม่ครอบงำการทำงานหรือการตัดสินใจของทีม 9) การมอบหมายงานได้รับการยอมรับและเป็นธรรม 10) ตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 11) ร่วมกันแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม 12) ให้การสนับสนุนความคิดเห็น ข้อมูลสารสนเทศ และทรัพยากรซึ่งและกันภายในทีม และ 13) แสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการเสริมแรงจากการให้รางวัล

วูดค็อก (Woodcock. 1989 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าสมาชิกในทีมควรประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

- 1) ความสมดุลในบทบาท หมายถึง ในทีมงานจะต้องประกอบด้วยสมาชิกในทีมที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน และสามารถใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
- 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง สมาชิกในทีมจะต้องเข้าใจในวัตถุประสงค์ในการทำงานและเป้าหมายของทีมที่ชัดเจน โดยสมาชิกจะต้องมีความเข้าใจและความเต็มใจที่จะยอมรับกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายนั้นด้วย
- 3) การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา หมายถึง การสื่อสารและความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย และไว้วางใจกัน โดยสมาชิกจะต้องมีความเข้าใจตนเองและสมาชิกคนอื่น หากมีปัญหากเกิดขึ้นสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเผชิญหน้าต่อกัน เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันได้
- 4) การสนับสนุนและไว้วางใจ หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความช่วยเหลือต่อกันมีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างจริงจัง และให้โอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดถึงปัญหาได้อย่างอิสระ
- 5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานต่อกัน โดยมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้นได้ โดยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การพัฒนาการทำงานให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์
- 6) วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว หมายถึง ลักษณะของการทำงานในทีมมีความยืดหยุ่น การตัดสินใจต่าง ๆ จะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ
- 7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม หมายถึง สมาชิกในทีมมีความสามารถเป็นผู้นำได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ และผู้นำจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย
- 8) การทบทวนการทำงานของทีมน่าสนใจ หมายถึง การทำงานของทีมได้มีการทบทวนการทำงานโดยการทบทวนนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของการทำงาน โดยสามารถทำได้ทั้งในระหว่างทำงานหรือภายหลังจากการทำงานเสร็จแล้ว
- 9) การพัฒนาบุคคล หมายถึง มีแผนในการพัฒนาสมาชิกในทีม เพื่อนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 10) สัมพันธะระหว่างในทีมดี หมายถึง การทำงานระหว่างทีมงานเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธภาพที่ดี รับฟังความคิดเห็น และทำความเข้าใจในแนวคิด หรือปัญหาของผู้อื่น และพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือ
- 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง สมาชิกในทีมได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ ทั้งในระดับภายนอกและภายในองค์กร

นักวิชาการไทย ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะของทีมดังนี้ 1) สมาชิกในทีมมีเป้าหมายร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว 2) มีการกำหนดบทบาท มอบหมายอำนาจหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบสมาชิกไว้อย่างชัดเจน 3) บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง 4) สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ 5) ทีมงานพยายามส่งเสริมให้สมาชิกที่ความคิดสร้างสรรค์

และเป็นประชาธิปไตย 6) มีการประชุมพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ 7) สมาชิกมุ่งประโยชน์ของทีมเป็นหลัก 8) สมาชิกให้ความร่วมมือร่วมใจ มีความไว้วางใจ และบริสุทธิ์ใจต่อกัน 9) สมาชิกจะร่วมมือกันหาทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา 10) การตัดสินใจของทีมงานถือว่าสมาชิกทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ และ 11) สมาชิกทุกคนพอใจที่ได้ทำงานร่วมกับทีม (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542 : 10)

นักการพยาบาลได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานเป็นทีมของพยาบาล ไว้ดังนี้ เปรมฤดี ฤทธิเดช (2540 : 7 – 8) กล่าวว่าผลการทำงานจะมีประสิทธิภาพได้ดั่งนั้น ทีมทำงานจำเป็นต้องมีพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการที่พยาบาลมีปัญหาในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากจากพยาบาลขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานเป็นทีม ขาดการฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม ด้วยไม่มีหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับหลักการและทักษะในการทำงานเป็นทีม โดยปัญหาหลักของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลก็คือ 1) พยาบาลมีความเข้าใจไม่ตรงกันในการทำงาน ขาดการปรึกษาหารือ ไม่มีการประชุม การติดต่อสื่อสาร การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และการวางแผนร่วมกันในทีมทำงาน 2) พยาบาลขาดการยอมรับในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมทำงาน 3) สมาชิกในทีมไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) ปัญหาของสัมพันธภาพของสมาชิกในทีมทำงาน สอดคล้องกับ อัจฉรา สืบสงค์ (2540 : 38) ที่ได้สรุปปัญหาการทำงานเกี่ยวกับบุคลากรทางการพยาบาลไว้ดังนี้ 1) ความไม่ชัดเจนในบทบาทของสมาชิกในทีม 2) ขาดเป้าหมายในการทำงาน 3) ขาดความร่วมมือในการทำงานของสมาชิกในทีม 4) ขาดมนุษยสัมพันธ์ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้ง ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน 5) ขาดความรู้ในการเป็นผู้นำทีม 6) ในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการวางแผนการทำงาน และ 7) การประเมินผลและปรับปรุงงานมีน้อย

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ ทีมงาน คุณลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพ และปัญหาในการทำงานเป็นทีมของพยาบาล ผู้วิจัยจึงสรุปคุณสมบัติสำหรับการทำงาน อันเป็นความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

- 1) ความสมดุลในบทบาท หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการแสดงบทบาทที่มีความหลากหลายได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตามในทีมทำงาน การเห็นความสำคัญของสมาชิกในทีม และยอมรับความรู้ความสามารถของสมาชิกที่แตกต่างกัน
- 2) เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทำงานในทีมทำงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงการเต็มใจยอมรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพยาบาล ทำให้ทำงานตามบทบาทได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน
- 3) การแสดงความคิดเห็น หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการแสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และการให้ความเห็นที่มีประโยชน์ต่อทีมทำงาน รวมถึงการยอมรับคำวิจารณ์จากสมาชิกในทีม และเมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นก็เปิดเผยให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา
- 4) การสนับสนุนการทำงาน หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการช่วยเหลือการทำงานของสมาชิกในทีมทำงาน โดยให้การช่วยเหลืออย่างจริงใจ และให้ความไว้วางใจในความรับผิดชอบของสมาชิกในทีมการพยาบาล
- 5) ความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หมายถึง ในการทำงานร่วมกันในทีมทำงาน มีการใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และเมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในการทำงาน ก็สามารถชี้แจงให้สมาชิกในทีมรับทราบ และได้นำข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นนำมาพิจารณาและปรับปรุงการทำงานในทีมต่อไป

6) การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลของงาน หมายถึง ในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นมีการใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการยืดหยุ่นกฎระเบียบต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม เมื่อมีอุปสรรคในการทำงานเกิดขึ้น ก็สามารถยืดหยุ่นภายใต้ขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม

7) ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้ความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการเป็นผู้นำได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเป็นแบบอย่างในการทำงานที่ดี และนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาเสนอให้สมาชิกในทีมได้ทราบ ตลอดจนรวมถึงการให้กำลังใจกับผู้ร่วมงานทุกคน และการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ

8) การทบทวนการทำงาน หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการตรวจสอบ และการตระหนักถึงการทำงานของทีมงานทั้งในระหว่างการทำงาน และภายหลังจากการทำงานเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของการทำงานได้ทันการณ์

9) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และการเพิ่มทักษะการทำงาน เพื่อนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน

10) สัมพันธภาพ หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมทำงาน โดยการรับฟังความคิดเห็น และเข้าใจความคิดเห็นหรือปัญหาของผู้ร่วมงาน และมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ

11) การสื่อสาร หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการรับและส่งข้อมูลให้กับสมาชิกในทีมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารแบบสองทาง และไม่นำอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปใช้ในการสื่อสาร

การวัด

สุภาพร อัคราวัฒนา (2541 : 218 - 222) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเป็น 6 ด้าน คือ ด้านเป้าหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบทบาทผู้นำ ด้านบทบาทของสมาชิก และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1)

อัจฉรา สิบสงัด (2540 : 52 – 54) ได้สร้างแบบประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ วูดล็อก (Woodlock, 1989) จำแนกการทำงานเป็นทีมออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ด้านวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านการทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มดี ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ปฏิบัติมากที่สุด (5) ถึง ปฏิบัติงานน้อยที่สุด (1) แบบประเมินนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96

ในการวัดตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติที่เป็นความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลทั้ง 11 ประการ ได้แก่ ความสมดุลในบทบาท การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนการทำงาน ความร่วมมือและความขัดแย้ง การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลของงาน ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนา

ตนเอง สัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสารที่ดี ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัด ประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาของ แคมเพียน และ ฮิกส์ (Campion, & Higgs, 1993 : 147 – 178) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มงานและ ประสิทธิภาพของกลุ่ม ในองค์การบริหารด้านการเงิน โดยวัดประสิทธิผลของทีมจาก การผลิต ความพึงพอใจ ของพนักงาน และการบริหารจัดการ พบว่า คุณลักษณะของทีม 4 ด้าน คือ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ ด้านการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ด้านองค์ประกอบของทีม และบริบทด้านการบริหาร เป็น ตัวทำนายประสิทธิผลของทีม และการศึกษาของ เวอร์เนอร์ และคณะ (Werner, et al. 1994 : 5 – 13) ที่ศึกษาโครงการฝึกการทำงานเป็นทีมกับการทำงานร่วมกันของนักศึกษาพยาบาลจำนวน 112 คน พบว่า การรับรู้การทำงานเป็นทีมของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการร่วมมือประสานกันระหว่าง กลุ่มตัวอย่างในการให้การพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ให้ความเห็นว่ การทำงานเป็นทีมมีผลต่อการปฏิบัติงานและเจตคติที่มีงานของนักศึกษาพยาบาล

การศึกษาเชิงทดลองของ อัจฉรา สืบสังัด (2540) ซึ่งศึกษาผลของกระบวนการกลุ่มต่อการ ทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลรามารัตน์ โดยใช้กระบวนการกลุ่ม 3 ระยะ คือ ระยะสร้างสัมพันธภาพและเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม ระยะดำเนินการ และระยะสิ้นสุดส่งเสริมการ ทำงานเป็นทีมด้านความสมดุลในบทบาท วัตถุประสงค์ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า การสนับสนุนไว้ วางใจ ความร่วมมือ-ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ใช้การปฏิบัติงานที่คล่องตัว ภาวะผู้นำเหมาะสม การทบทวนการทำงานเป็นทีม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม และการสื่อสาร ผลการ ศึกษา พบว่า ผลต่างของคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล กลุ่มทดลองสูง กว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณฤดี เชาว์ศรีกุล (2544) ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก พบว่า ความสามารถในการทำงาน ความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล (.72, .77, .78, .33) และเป็นตัวแปรทำนายประสิทธิผลของทีมการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของทีมการพยาบาล ได้ร้อยละ 73

การศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เป็นทีม ในการศึกษาของ ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพจริงและความคาดหวังของ การทำงานเป็นทีมตามรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาล สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า อุปสรรคและปัญหาการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ คือ นโยบายไม่ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละ วิชาชีพให้ชัดเจน ไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ รองลงมา คือ ขาดความ ร่วมมือในการทำงาน มีปัญหาขัดแย้ง ไม่ยอมรับบทบาทซึ่งกันและกัน ขาดความเข้าใจในลักษณะขอบเขต ในการทำงานของแต่ละวิชาชีพ ไม่มีการประชุมปรึกษากันเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ไม่มีการเรียนรู้พฤติกรรมของสมาชิก ไม่มีเวลาเพียงพอ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย

การศึกษาความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับการรับรู้บทบาท ในการศึกษาของ ลอง (Long, 1996 : 935 – 941) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานในทีมการพยาบาลพื้นฐาน (Primary health care) ตามการรับรู้ของสมาชิกในทีม เป็นการศึกษาความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมของสมาชิกในทีม โดยประเมิน

จากการรับรู้บทบาท การสื่อสาร ความเป็นผู้นำ และปัญหาความขัดแย้ง เก็บข้อมูลในการศึกษาก่อนและหลัง การพัฒนาทีมงาน ผลของการศึกษาพบว่า สมาชิกในทีมมีการรับรู้บทบาทเฉพาะกับบุคคลที่เข้าไปมี ปฏิสัมพันธ์ด้วย การปกครองของผู้นำ และความขัดแย้งระหว่างบุคคลดีขึ้น ผู้วิจัยได้ให้ข้อสรุปจากผลการ ศึกษาว่า การพัฒนาทีมงานทำให้มีผลทางบวกต่อการรับรู้บทบาท และพฤติกรรมของสมาชิกในทีม และ การศึกษาของ รีวิกกี และเมย์ (Revicki & May, 1989) ที่ได้ศึกษาลักษณะขององค์การ ความเครียดในการ ทำงานและสุขภาพจิตของพยาบาล พบว่า ความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม เป็นตัวแปรทำนายความ คลุมเครือในบทบาทและมีผลต่อความเครียดในอาชีพของพยาบาล

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของทีมทำงาน 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับ เจตคติที่มีต่องาน และ 3) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาท และ ความคลุมเครือในบทบาท

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ น่าจะ ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ และส่งผลโดยอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และ การรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

ปรัชญาเชิงอารมณ์

นักวิชาการต่างประเทศให้ความเห็นว่าปรัชญาเชิงอารมณ์มีความสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคคล และสมรรถนะทางอารมณ์ (Emotional competencies) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความ สำเร็จในงานเกือบทุกชนิด (Cherniss, 2003 : Online) เช่นเดียวกับนักวิชาการไทยที่ให้ความเห็นที่สอดคล้อง กันว่าปรัชญาเชิงอารมณ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลและความสำเร็จในอาชีพ (อาทิเช่น ทศพร ประเสริฐสุข, 2542 ; เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542 ; วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี, 2542)

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติต้องทำหน้าที่ในหลายบทบาท โดยเป็นทั้งผู้ให้บริการโดย ตรงต่อผู้ป่วยและญาติ เป็นผู้ประสานการทำงานร่วมกับวิชาชีพทางการแพทย์อื่น รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจึงต้องเผชิญกับสภาพปัญหาในหลากหลายรูปแบบ ด้วยลักษณะของงานการ พยาบาลนี้เองทำให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน มีการแก้ปัญหาอยู่เสมอ ความหลากหลายในการปฏิบัติหน้าที่นี้เองที่ผู้ปฏิบัติในวิชาชีพจึงต้องเป็นผู้ที่มีปรัชญาเชิงอารมณ์ จากการจัด ลำดับอาชีพที่ต้องใช้ปรัชญาเชิงอารมณ์ในการปฏิบัติงานจากน้อยไปมากพบว่า วิชาชีพพยาบาลถูกจัดอยู่ใน ระดับที่ 37 จากจำนวนอาชีพที่ทำการศึกษา 45 อาชีพ (All About Emotional Intelligence, 2003 : Online ; citing Ballantine, 1997) และนักวิชาการทางการพยาบาลให้ความเห็นว่า ปรัชญาเชิงอารมณ์ส่งเสริมให้ พยาบาลวิชาชีพมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางคลินิกสูงขึ้น ส่งผลดีต่อผู้รับบริการทำให้ผลลัพธ์ (Outcome) ของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ปรัชญาเชิงอารมณ์ยังสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพมีภาวะผู้นำ สูงขึ้น และสามารถเผชิญกับภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสม (Cadman, & Brewer, 2001 : Online) จึงกล่าวได้ ว่าปรัชญาเชิงอารมณ์จึงเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานทางการพยาบาล

ความหมาย

เมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer & Salovey, 1997 : 23) ให้ความหมายปริชาเชิงอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคล 1) ในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและบุคคลอื่น 2) ในการแสดงออกทางอารมณ์ และเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของบุคคลอื่น 3) ในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม และการจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่นได้ ในสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ 4) ในการวิเคราะห์และมีความรู้เกี่ยวกับอารมณ์และเรื่องที่เกี่ยวข้อง และ 5) ในการแก้ปัญหาอย่างฉลาด โดยนำเอาอารมณ์มาช่วยในเรื่องของการคิดและความจำ ในขณะที่คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997 : 13) กล่าวว่าปริชาเชิงอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และนำพลังและไหวพริบทางอารมณ์ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นแหล่งกำเนิดของพลังงาน ข้อมูลข่าวสาร การสร้างสัมพันธภาพและการมีอิทธิพลต่อคนอื่น สอดคล้องกับความหมายที่ โกลแมน (Goleman, 1998 : 317) ให้ไว้ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักในความรู้สึกของตนเองและของบุคคลอื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น เพื่อเป็นการจูงใจตนเองในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

ส่วน บาร์ออน (Bar-on, 2000 : Online) นั้นมองปริชาเชิงอารมณ์ว่าเป็นความสามารถ ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมและความกดดัน ซึ่งส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต และส่งผลโดยตรงต่อ สุขภาวะทางจิต (Psychology Well – Being) สำหรับ เมเยอร์ คารุโซ และสโลเวย์ (Mayer, Caruso & Salovey, 2000 : 267 – 298) มองปริชาเชิงอารมณ์ ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความหมายของอารมณ์ การให้เหตุผล รวมทั้งแก้ปัญหา และความสามารถในการรับรู้อารมณ์ รับรู้ถึงความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์นั้น ๆ และสามารถจัดการกับอารมณ์ได้

ปริชาเชิงอารมณ์ในมุมมองของพระพุทธศาสนานั้น พระราชวรมุนี (ประยูร ธรรมจิตโต, 2543 : 21, 29) กล่าวถึงปริชาเชิงอารมณ์ว่า เป็นการใช้ปัญญาในการกำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตามอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่มากำกับให้บุคคลแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง โดยปัญญานั้นแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 3) สุตมยปัญญา เป็นการรับข้อมูล การจดจำข้อมูล และจัดระบบข้อมูลต่าง ๆ ในความคิด เป็นความคิดอย่างเป็นระบบ 2) จินตามยปัญญา เป็นการวิเคราะห์สิ่งที่ได้รับรู้และจดจำมาจากปัญญาระดับแรก และ 3) ภาวนามยปัญญา เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง ภายในตนเอง ความรู้จากตนเอง รู้จักที่จะจัดการกับอารมณ์ของตนเอง เป็นความรู้ที่ต้องทำให้จิตสงบ ดังนั้น ในปัญญาระดับที่ 1 และ 2 นั้นเปรียบเสมือนเป็นสติปัญญา (ไอคิว) และปัญญาระดับ 3 ก็คือปริชาเชิงอารมณ์นั่นเอง

ปริชาเชิงอารมณ์ในมุมมองของการดำเนินชีวิต ซึ่งกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543 : 1) ให้ความหมายของปริชาเชิงอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความดี ประกอบด้วย 1) การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ 2) การเห็นใจผู้อื่น และ 3) ความรับผิดชอบ ด้านความเก่ง ประกอบด้วย 1) การรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง 2) การตัดสินใจและแก้ปัญหา และ 3) การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้านความสุข ประกอบด้วย 1) การภูมิใจในตนเอง 2) การพึงพอใจในชีวิต และ 3) การมีความสุขทางใจ

ปริชาเชิงอารมณ์ในมุมมองที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542 : 50) ได้กล่าวถึงความสำคัญของปริชาเชิงอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่เป็นปัจจัยของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุข และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี ปริชาเชิงอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถ

พัฒนาได้ตลอดชีวิต โดยหลักการสำคัญคือ การพัฒนาจิตของตนให้มีสติ มีระบบ และมีพลังก่อนเมื่อบุคคลสามารถรู้จักตนเอง ควบคุมได้ พัฒนาดนเองอยู่เสมอบุคคลจะสามารถพัฒนาความสามารถในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

ปรัชญาเชิงอารมณ์กับพยาบาลวิชาชีพ ด้วยงานการพยาบาลเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน นอกจากนี้พยาบาลยังต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและญาติ หลายครั้งที่พยาบาลต้องเผชิญกับภาวะความเครียดที่รุนแรงของผู้ป่วยและญาติ และบ่อยครั้งที่พยาบาลต้องเผชิญกับภาวะกดดันจากผู้ร่วมงาน ในทีมการพยาบาล และทีมสุขภาพ ในการเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่พึงปรารถนา จำเป็นที่พยาบาลจะต้องมีปรัชญาเชิงอารมณ์ เพื่อทำความเข้าใจกับอารมณ์ และการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง และของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย มนัส บุญประกอบ และสาธิตา เมธนาวัน (2543 : 48 – 52) ได้เสนอความเห็นว่าการพยาบาลควรมีปรัชญาเชิงอารมณ์ในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้ป่วย การใช้ปรัชญาเชิงอารมณ์กับผู้ป่วย กระทำได้โดย 1) การช่วยให้ผู้ป่วยรู้จักจัดการกับความรู้สึกของตนเองที่ทำให้เกิดความห่อเหี่ยว ผิดหวัง และวิตกกังวล อันส่งผลต่อสุขภาพของผู้ป่วย และ 2) พยาบาลต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ป่วย มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น โดยการเข้าใจอารมณ์ผู้ป่วย การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การเอื้ออาทร และการมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร สำหรับการใช้ปรัชญาเชิงอารมณ์กับตนเอง พยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มี 1) การตระหนักรู้ต่อตนเอง เป็นการหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนเอง มองตนเอง เข้าใจ และยอมรับตนเอง 2) การควบคุมตนเอง เป็นการบริหารความรู้สึกของตนเอง มีความมั่นคงในอารมณ์ เผชิญปัญหาได้อย่างสงบและแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม 3) การสร้างแรงจูงใจ เป็นการขึ้นหรือเอื้ออำนวยไปในแนวทางการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน 4) การพัฒนาอารมณ์แห่งตนเอง เป็นการเปิดใจรับความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ ไม่หมกมุ่นอยู่กับอารมณ์ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับ และความเป็นประโยชน์ ปรับปรุงอารมณ์ของตนในทางสร้างสรรค์ 5) การมองโลกในแง่ดี เป็นการมองเหตุการณ์ในทางบวก และมีความเบิกบานใจ และ 6) มีศักยภาพในการทำงานเป็นทีม เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างพลังของกลุ่มในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายได้

องค์ประกอบของปรัชญาเชิงอารมณ์

เมเยอร์ คารูโซ และสโลเวย์ (Mayer, Caruso & Salovey, 2000 : 267 – 298) กล่าวถึงขั้นตอนของปรัชญาเชิงอารมณ์ ใน 4 ระดับ คือ

- 1) การรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกซึ่งอารมณ์ (Identifying emotion) หมายถึง ความสามารถในการระบุตัวตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร
- 2) การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ (Using emotions) หมายถึง ความสามารถในการก่อให้เกิดอารมณ์และให้เหตุผลประกอบในการเกิดอารมณ์ดังกล่าว และมีความสามารถในการใช้อารมณ์ของตนเองที่จะช่วยในการเข้าใจว่าผู้อื่นคิดและรู้สึกอย่างไร
- 3) การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ (Understanding emotions) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง โดยอาจจะมียกระดับความเข้มข้นมากขึ้น เข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันอย่างไร เข้าใจว่าอารมณ์ที่ซับซ้อนเป็นส่วนหนึ่งของปรัชญาเชิงอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ที่มีความซับซ้อนจะเกิดจากการรวมกันของอารมณ์ที่ซับซ้อนน้อยกว่าหลายอารมณ์ นอกจากนี้ยังเข้าใจลึกซึ้งของอารมณ์ว่ามีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์หนึ่งไปยังภาวะอารมณ์อื่น ๆ

4) การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความมั่งคั่งด้าน ปรินชาเชิงอารมณ์ และอารมณ์ต่อไป (Managing emotions) หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของ ตนเองและผู้อื่น โดยรู้สึกถึงอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ความรู้สึกนั้นประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น การแสดง อารมณ์บางอย่างเป็นประจำเป็นประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้น แต่หากมีการกำหนดและควบคุมให้ดีขึ้นแล้ว อารมณ์ดังกล่าว จะมีประโยชน์มากขึ้นในระยะยาว

โกลแมน (Goleman, 1998 : 26 - 27) ให้ความเห็นว่าปรินชาเชิงอารมณ์เป็นความสามารถ พิเศษ (Talents) และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน จำแนกปรินชาเชิงอารมณ์เป็น 2 องค์ประกอบ คือ สมรรถนะทางอารมณ์ส่วนบุคคล (Personal competence) แบ่งเป็น 3 มิติ และสมรรถนะทางสังคม (Social competence) แบ่งเป็น 2 มิติ รายละเอียดดังนี้

1) การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง(Self-awareness) คือ การที่บุคคลรู้ว่าตนกำลัง รู้สึกอย่างไรในขณะนั้น และใช้ประโยชน์จากความรู้สึกพึงพอใจช่วยในการตัดสินใจ และการประเมินความ เป็นจริงเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และมีความรู้สึกเพียบพร้อมในเรื่องความมั่นใจในตนเอง

2) การจัดการอารมณ์ของตนเอง(Self-regulation) คือ ความสามารถในการจัดการกับ อารมณ์ของตนในลักษณะที่จะเอื้อประโยชน์มากกว่าที่จะขัดขวางการทำงานในขณะนั้น เป็นคนมีสติและ สามารถเลื่อนการสนองตอบต่อความพึงพอใจของตนออกไปก่อนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ และเมื่อมีความ ทุกข์ใจก็สามารถกลับคืนสู่สภาพปกติได้ดี

3) การจูงใจตนเอง(Motivation) คือ การใช้ความรู้สึกพึงพอใจอย่างลึกซึ้งที่จะนำทาง และทำให้ตนทำกิจกรรมเพื่อการไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ใช้ความรู้สึกช่วยให้ตนมีความคิดริเริ่มและพยายามที่ จะปรับปรุงเพื่อไปสู่เป้าหมายที่เป็นเลิศ และใช้ความรู้สึกช่วยให้มีความเพียรพยายามแม้จะมีอุปสรรคและ ความคับข้องใจก็ตาม มีการโน้มน้าวของอารมณ์ที่เกื้อหนุนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) คือ การที่รับรู้ได้ว่าบุคคลอื่นรู้สึกอย่างไร สามารถเข้าใจในมุมมองของคนอื่นได้ และสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลหลายแบบได้

5) การมีทักษะทางสังคม (Social skills) คือ สามารถจัดการกับอารมณ์ในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดี สามารถอ่านสภาพการณ์ทางสังคมและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้อย่างแม่นยำ มีปฏิสัมพันธ์ที่ราบรื่น สามารถใช้ทักษะเหล่านี้ในการชักจูงและเป็นผู้นำ ในการประนีประนอมและ ยุติข้อโต้แย้ง เพื่อการร่วมมือกันและการทำงานเป็นทีมได้

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997 : 26 - 27) ได้เสนอโมเดลปรินชาเชิงอารมณ์ (EQ Map) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1) ความรอบรู้ในอารมณ์ (Emotional literacy) เป็นการรู้จักอารมณ์ของตนเองรู้เท่าทัน การเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ของตนเอง ประกอบด้วย การรับรู้ตรงตามอารมณ์ที่เป็น การสร้างอารมณ์ให้เป็น พลังสร้างสรรค์ การรับทราบผลหรือการรับผลย้อนกลับของอารมณ์ และการหยั่งรู้ตามความเป็นจริงด้วย ตนเอง

2) ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional fitness) เป็นการปรับวางอารมณ์ของตนได้ อย่างยืดหยุ่น เป็นการสร้างแรงบันดาลใจในตนเองและผู้อื่น ประกอบด้วย การมีอยู่อย่างแท้จริง การไว้วางใจ เชื่อใจ การไม่พอใจที่จะอยู่กับที่ในเชิงสร้างสรรค์ และการกลับคืนสู่สภาพปกติและเดินทางต่อไป

3) ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional depth) เป็นระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อ ต่อการพัฒนา เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานของตนให้กับเป้าหมายและศักยภาพ

ของตนเอง ประกอบด้วย การผูกพันในงาน รับผิดชอบและมีสติ การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น การรักษาคำพูด ทำกับพูดได้ตรงกันอย่างมีคุณธรรม การโน้มน้าวใจผู้อื่นโดยไม่ใช้สิทธิอำนาจ

4) ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional alchemy) เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์ และสัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีสมรรถภาพในการเผชิญปัญหา และความกดดันต่าง ๆ ประกอบด้วย การแสดงการหยั่งรู้ การคิดใคร่ครวญ การเล็งเห็นโอกาส และการสร้างอนาคต

บาร์ออน (Bar-On, Online, 2000) แบ่งองค์ประกอบของปรีชาเชิงอารมณ์ออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 15 คุณลักษณะ ดังนี้

ด้านที่ 1 ทักษะภายในบุคคล (Intrapersonal skills) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ คือ การนับถือตนเอง (Self regard) การตระหนักรู้ตนเองทางอารมณ์ (Emotional self awareness) การกล้าแสดงออก (Assertiveness) ความเป็นอิสระ (Independence) และการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self actualization)

ด้านที่ 2 ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ คือ ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship)

ด้านที่ 3 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ คือ การเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ และตีความได้ถูกต้องตามความเป็นจริง (Reality testing) ความยืดหยุ่น (Flexibility) และความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem solving)

ด้านที่ 4 การจัดการกับความเครียด (Stress management) ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ คือ ความทนทานต่อความเครียด (Stress tolerance) และการอดกลั้น (Impulse control)

ด้านที่ 5 สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General moods) ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ คือ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความสุข (Happiness)

จากความหมายที่มิ้นกวีวิชาการไทยและต่างประเทศที่ให้ความหมายไว้ สรุปได้ว่า ปรีชาเชิงอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพในการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดย 1) มีความเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 2) มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม และมีความเข้าใจในการแสดงออกของอารมณ์ของผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 3) มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม และ 4) มีความเข้าใจและมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

การวัด

การศึกษาเกี่ยวกับปรีชาเชิงอารมณ์มีผู้ที่ให้ความสนใจจำนวนมาก มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้สร้างเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ไว้จำนวนมาก อย่างไรก็ตามการสร้างเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ส่วนใหญ่มีแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานมาจาก ซาโลเวย์ และคณะ (Salovey, et al.) บาร์ออน (Bar-On) และ โกลแมน (Goleman) เป็นส่วนใหญ่ ในปัจจุบันมีเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์มาตรฐานที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในการศึกษาวิจัย และนำไปใช้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงานในหลายเครื่องมือวัด ซึ่งจำแนกเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของการวัดและแนวคิดพื้นฐานทางทฤษฎี ดังนี้

กลุ่มแรก เป็นเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ที่เป็นการรายงานด้วยตนเอง (Self report) เครื่องมือในลักษณะนี้ได้รับความนิยมอย่างมากและนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นส่วนใหญ่ ตัวอย่างเช่น

1) EQ-i (Emotional Quotient Inventory) เครื่องมือวัดชุดนี้สร้างขึ้นและพัฒนาขึ้นโดย บาร์ออน (Bar-On) ซึ่งใช้เวลาในการพัฒนาเครื่องมือวัดนานถึง 19 ปี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารวม 48,000 คน จากทั่วโลก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 133 ข้อ จำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบหลัก และ 15 องค์ประกอบย่อย (องค์ประกอบปริชาเชิงอารมณ์ของบาร์ออน) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากไม่ใช้ตนเอง (1) ถึง เป็นจริงเกี่ยวกับตนเองมากที่สุด (5) (Measuring Emotional Intelligence. 2003 : Online ; Bar-On Emotional Quotient Inventory. 2003 : Online)

2) EQ Map เครื่องมือวัดชุดนี้สร้างตามแนวคิดของคูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf) ปี ค.ศ. 1997 โดยเน้นการประเมินปริชาเชิงอารมณ์ของผู้บริหาร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 259 ข้อ โดยส่วนแรกเป็นการประเมินปริชาเชิงอารมณ์กับความสามารถของผู้ตอบ จำนวน 21 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ จาก ไม่เคย (1) ถึง มาก (4) อีกส่วนเป็นการประเมินแผนภาพการปฏิบัติงาน ของบุคคล โดยให้ผู้ตอบคิดทบทวนเหตุการณ์ต่าง ๆ ในรอบระยะที่ผ่านมา จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้าน สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ด้านความรอบรู้ด้านสภาวะของอารมณ์ ด้านสมรรถนะของปริชาเชิงอารมณ์ ด้าน ความเชื่อและค่านิยมของปริชาเชิงอารมณ์ และด้านผลของปริชาเชิงอารมณ์ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมิน ค่า 4 ระดับ จาก ต้องแก้ไข (1) ถึง ดีที่สุด (4) (Cooper & Sawaf. 1997)

3) ชัท และคณะ (Schutte et al. 1997 : Online) ได้นำเครื่องมือวัดปริชาเชิงอารมณ์ที่ เรียกว่า Trit Meta-Mood Scale (TMMS) ของ สโลเวย์ และเมเยอร์ (Slovey & Mayer) ที่สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1990 มาพัฒนา และได้ทำการตรวจสอบคุณภาพในหลายวิธี ผลการศึกษาของ ชัท และคณะ ทำให้ได้ เครื่องมือวัดปริชาเชิงอารมณ์ในภาพรวม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับปริชาเชิง อารมณ์ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมถึงการแสดงออกที่ เหมาะสมและการเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำนวน 13 ข้อ ด้านการจัดการ กับอารมณ์ตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำนวน 10 ข้อ และด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จาก การเข้าใจและรู้เกี่ยวกับอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ เครื่องมือวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .87 ค่าความเชื่อมั่นชนิดทดสอบซ้ำ (Test – retest) เท่ากับ .78 มีความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง โดยมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทางทฤษฎี คือ การเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระจำจัดในความ รู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ การมองโลกในแง่ดี และการอดกลั้น นอกจากนี้ยังพบว่ามีความเที่ยงตรง เชิงพยากรณ์ ในการทำนายผลการเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยด้วย ซึ่งเครื่องมือวัดนี้ อรพินทร์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ์ และวิลาสลักษณ์ ชิววัณลี (2542) ได้นำมาแปล และนำมาทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท พบว่า เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .80

4) MSCEIT (Mayer, Salovey, and Caruso Emotional Intelligence Test) เครื่องมือ วัดปริชาเชิงอารมณ์นี้ เมเยอร์ คิวโซ และซาลอเวย์ (Mayer, Salovey & Caruso. 1999) พัฒนามาจากเครื่องมือวัดปริชาเชิงอารมณ์ MEIS (The Multifactor Emotional Intelligence Scale) เครื่องมือวัดนี้เหมาะสำหรับ ประเมินปริชาเชิงอารมณ์ของผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 17 ปี ขึ้นไป ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 141 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้อารมณ์ (Perception of emotion) ด้านการเอื้อทางอารมณ์ (Emotional facilitation) ด้านการเข้าใจทางอารมณ์ (Understanding emotion) และด้านการจัดการอารมณ์ (Managing emotion) ผู้ตอบจะต้องทำกิจกรรม 4 อย่าง คือ 1) ระบุอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าหรือการออกแบบ (Identify) 2) สร้างอารมณ์และแก้ปัญหาด้วยอารมณ์ชนิดนั้น (Generate) 3) บอกสาเหตุของอารมณ์ที่แตกต่างกัน เข้าใจ

ความก้าวหน้าของอารมณ์ (Define) และ 4) กำหนดวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้อารมณ์ในการคิดในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น (Determine) เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .96 และรายด้านมีค่าระหว่าง .80 ถึง .96 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยมีลักษณะเป็น 2 ระดับ (Two level hierarchy) คือ ระดับบนมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านประสบการณ์ และด้านเหตุผล ส่วนระดับล่างมี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การรับรู้อารมณ์ การเฝ้าระวังอารมณ์ การเข้าใจทางอารมณ์ และการจัดการอารมณ์

5) EI 99 เป็นแบบประเมินปรีชาเชิงอารมณ์ที่สร้างขึ้นโดย วีระวัฒน์ ปันดินามัย และอุสา สุทธิสาคร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานของ เมเยอร์ และซาโลเวย์ (Myer & Salovey) ปี ค.ศ. 1997 และของโกลแมน (Goleman) ปี ค.ศ. 1998 เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 464 คน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 90 ข้อ และมีข้อคำถามในการตรวจสอบความเที่ยงตรงในการตอบอีก 9 ข้อ จำแนกออกเป็น 7 องค์ประกอบ คือ การรู้จักอารมณ์ของตนเอง การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น ความเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การมีแรงจูงใจที่ดี และทักษะทางสังคม ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก ไม่เคยเลยหรือปฏิบัติ น้อยที่สุด (1) ถึง บ่อยที่สุด (5) หรือ จาก ไม่เห็นด้วย (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .93 (วีระวัฒน์ ปันดินามัย, 2542 : 112 – 116)

6) แบบประเมินปรีชาเชิงอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ใช้แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานของ บาร์ออน (Bar-On) ปี ค.ศ. 1992) เมเยอร์ และซาโลเวย์ (Mayer & Salovey) ปี ค.ศ. 1997 และของโกลแมน (Goleman) ปี ค.ศ. 1998 เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนชาวไทยอายุ 12 – 60 ปี จำนวน 6,812 คน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 52 ข้อ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ดี เก่ง และสุข มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ จาก ไม่จริง (1) ถึง จริงมาก (4) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .825 (กรมสุขภาพจิต, 2543)

กลุ่มสอง เป็นเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลายกลุ่ม (Informants) โดยเป็นการรายงานด้วยตนเอง และให้ผู้สังเกตเป็นผู้ประเมิน (Observer rating) ได้แก่ เครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ ECI 360 (Emotional Competence Inventory 360) เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นโดย โบยาทซิท และโกลแมน (Boyatzit & Goleman, 2003 : Online) โดยกำหนดให้ปรีชาเชิงอารมณ์เป็นทักษะของมนุษย์ (People skills) เครื่องมือวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ จาก พฤติกรรมนี้เป็นคุณลักษณะของบุคคลนี้น้อยมาก (1) ถึง พฤติกรรมนี้เป็นคุณลักษณะของบุคคลนี้มาก (7) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์การจัดกลุ่ม สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มคือ 1) การตระหนักรู้ตนเอง (Self awareness) เป็นการตระหนักรู้ทางอารมณ์ตนเอง การประเมินตนเองตามความเป็นจริง และการมีสติรับผิดชอบ 2) การจัดการตนเอง (Self management) เป็นความมั่นใจในตนเอง ความสามารถในการปรับตัว ความมุ่งมั่นสัมฤทธิ์ ความคิดริเริ่ม การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง และการควบคุมตนเอง และ 3) ทักษะทางสังคม (Social skills) เป็นการเข้าอกเข้าใจ มีจิตใจการให้บริการ การพัฒนาผู้อื่น การสื่อสาร การตระหนักรู้ต่อองค์กร การสร้างสายสัมพันธ์ ความร่วมมือ ความซื่อสัตย์ ความเป็นผู้นำ การมีอิทธิพล และความสามารถในการทำงานกับทีม เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้านจากผู้ตอบประเมินตนเอง มีค่าระหว่าง .62 ถึง .87 และจากการประเมินโดยบุคคลอื่นมีค่าระหว่าง .82 ถึง .94

ในประเทศไทยมีการสร้างเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์กันอย่างกว้างขวาง โดยส่วนใหญ่จะใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของโกลแมน (Goleman) ได้แก่ การศึกษาของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการส่วนหน้าในโรงแรมจำนวน 252 คน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 75 ข้อ จำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ (องค์ประกอบของปรีชาเชิงอารมณ์ของโกลแมน) องค์ประกอบละ 25 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก น้อยที่สุด (1) ถึง มากที่สุด (5) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .97

การใช้แนวคิดแบบผสมระหว่างแนวคิดของโกลแมน (Goleman) และ ซาโลเวย์และ คณะ (Salovey, et al.) ได้แก่ ประชัน จันทรัสข (2544 : 44 – 45) ได้สร้างเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ขึ้น โดยใช้แนวทางของ ซาโลเวย์และคณะ กับโกลแมน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการบริหารอารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และด้านการคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพ ด้านละ 20 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก ไม่จริงที่สุด (1) ถึง จริงที่สุด (5) ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน $GFI = .93$ $AGFI = .91$ และมีความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .91

ผจงจิต อินทสุวรรณ์ และคณะ (2545) ได้สร้างเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ตามแนวพระพุทธศาสนาสำหรับวัยรุ่นไทย โดยสร้างขึ้นตามหลักไตรสิกขา และมีโครงสร้างของเนื้อหา 3 ด้านของชีวิต คือ ตนเองมีความสุข อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี และทำงานประสบความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมปลาย และนักศึกษาในระดับปริญญาตรีรวม 858 คน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ผู้ตอบจะต้องตอบแบบสอบถาม 3 ส่วน ได้แก่ อารมณ์ความรู้สึก ความคิด และความตั้งใจที่จะกระทำ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นการเลือกตอบเพียงหนึ่งคำตอบจาก 5 ตัวเลือก มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านความรู้สึก ความคิด และการปฏิบัติ เท่ากับ .66, .74 และ .64 ตามลำดับ และค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดทดสอบซ้ำมีค่าสหสัมพันธ์รายด้านเป็น .66, .77 และ .41 ตามลำดับ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ของ ชัท และคณะ (Schutte, et al. 1997) ซึ่งประเมินปรีชาเชิงอารมณ์ในภาพรวมมาปรับใช้ โดยตัดข้อคำถามบางส่วนที่มีความหมายลักษณะเดียวกัน ออก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ จำแนกเนื้อหาเกี่ยวกับปรีชาเชิงอารมณ์ 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยมี 4 ข้อ ด้านการแสดงออกที่เหมาะสมและการเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยมี 6 ข้อ ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยมี 8 ข้อ และด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จากการเข้าใจและรู้เกี่ยวกับอารมณ์มี 9 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปรีชาเชิงอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานในต่างประเทศ ในงานวิจัยของ แลม และ เคอร์บี (Lam & Kirby. 2002) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา พบว่า ปรีชาเชิงอารมณ์รวมและด้านย่อย คือการรับรู้อารมณ์และการควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และปรีชาเชิงอารมณ์สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานที่ต้องใช้การรู้คิดได้ดีกว่าสติปัญญา ในประเทศไทย มีการศึกษาปรีชาเชิงอารมณ์ไว้กว้างขวาง ในงานวิจัยของ สุธยาม อนันตสายนนท์ (2544) ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เชื้ออารมณ์ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม พบว่า พนักงานที่มีปรีชาเชิงอารมณ์แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลของทีมงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีปรีชาเชิงอารมณ์ระดับบุคคลสูง มีประสิทธิผลการทำงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีปรีชาเชิงอารมณ์ระดับบุคคลปานกลางและต่ำ การศึกษาของ

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543 : 116 – 117) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าในโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการที่ดีสูงเป็น 4.2 เท่าของผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ปานกลาง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการศึกษาของ ไพบุลย์ อินทิสันห์ (2544) ใช้เครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต 3 ด้าน คือ ด้าน เก่ง ดี และสุข ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปรีชาเชิงอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการสูงกว่าพนักงานที่มีปรีชาเชิงอารมณ์ต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปรีชาเชิงอารมณ์ คำนิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานบริการได้ร้อยละ 52.10 โดยปรีชาเชิงอารมณ์ และค่านิยมในการทำงาน เป็นตัวแปรทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาในบริบททางการแพทย์ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาพยาบาล ในงานวิจัยของ ประชัน จันทร์สุข (2544) พบว่า ปรีชาเชิงอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด การทำกลุ่มบำบัด การสอนสุขศึกษา และทักษะการพยาบาลจิตเวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่าง .231 ถึง .681 และปรีชาเชิงอารมณ์ทุกด้านส่งผลทางบวกต่อทักษะการพยาบาลจิตเวชทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการศึกษาของ เสริมศรี กาญจนสินี (2539) ศึกษาเปรียบเทียบปฏิกิริยาจริยธรรมของพยาบาลผู้ดูแลรักษาผู้ติดเชื้อเอดส์ กับวุฒิภาวะทางอารมณ์ พบว่า พยาบาลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง มีคะแนนปฏิกิริยาจริยธรรมต่อการพยาบาลผู้ติดเชื้อเอดส์สูงกว่าพยาบาลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าปรีชาเชิงอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษที่ผ่านมายังไม่พบว่ามีการศึกษาปรีชาเชิงอารมณ์กับตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน และการรับรู้บทบาท แต่ด้วยคุณลักษณะของปรีชาเชิงอารมณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดว่า ปรีชาเชิงอารมณ์น่าจะมีความสัมพันธ์กับเจตคติที่มีต่องาน และการรับรู้บทบาท

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ปรีชาเชิงอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพหน้าจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ และส่งผลโดยอ้อมโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

อิทธิบาท 4

ความหมาย

อิทธิบาท มาจากคำ 2 คำ คือ อิทธิ หมายถึง ความสำเร็จ ความสัมฤทธิ์ การบรรลุผล และ บาท หมายถึง วิถีทาง เป็นรากฐานที่นำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น อิทธิบาท หมายถึง วิถีทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ เป็นหลักในการสร้างความสำเร็จให้แก่ตนเอง เป็นหลักธรรมที่นำไปใช้ในการประกอบกิจซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยความหมายของความสำเร็จนั้นควรเป็นความสำเร็จในทางที่ดี ทางสร้างสรรค์ มากกว่าความสำเร็จทางทำลาย หลักธรรมนี้เรียกอีกอย่างว่า ธรรมสามัคคี เป็นหลักธรรมการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกัน ผู้กระทำจะต้องทำร่วมกันทั้ง 4 ข้อ ถึงจะไปถึงความสำเร็จที่หวังไว้จะทำเพียงข้อใดข้อหนึ่งไม่ได้ (กรมวิชาการ. 2534 : 91)

อิทธิบาทประกอบหลักปฏิบัติ 4 ประการ คือ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). 2543 : 842 – 846 ; วิชัย ธรรมเจริญ. 2543 : 41 ; กรมวิชาการ. 2534 : 91 - 92)

1) ฉันทะ หมายถึง ความพอใจ ใฝ่รัก ใฝ่หาความรู้ ใฝ่สร้างสรรค์ ความชอบใจ ความยินดี มีความพอใจในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ หรือให้บรรลุเป้าหมาย กล่าวว่าการงานและรักจุดหมายของงานด้วย เป็นความอยากและเป็นความต้องการอย่างหนึ่ง ซึ่งความอยากของฉันทะจะทำให้เกิดความสุข ความชื่นชมเมื่อเห็นสิ่งหรืองานนั้นบรรลุความสำเร็จ ดังนั้นหากการทำงานมีจุดเริ่มต้นของการทำงานเกิดขึ้นที่ใจ เมื่อใจรักงานก็จะอยากทำ เต็มใจที่จะทำงานนั้น ก็จะมีความต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด ให้สำเร็จผลที่ดีที่สุดที่สุดในสิ่งนั้น โดยจะไม่พะวงกับสิ่งล่อใจหรือผลตอบแทนอื่น ๆ จิตใจจะแน่วแน่ในการทำงาน ฉันทะจึงไม่เพียงแต่เป็นเพียงแค่งานที่ทำเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการอยากทำให้ดีด้วย นั่นคือเมื่อจะทำอะไรแล้วจะต้องทำให้ดีที่สุด ให้เรียบร้อยสมบูรณ์ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). 2543ก : 183) ฉันทะจะทำให้เกิดการทํางานอย่างสม่ำเสมอ งานก็จะสำเร็จ และสำเร็จได้ด้วยดีและมีความสมบูรณ์ในงาน

2) วิริยะ หมายถึง ความเพียร ความบากบั่น ความพยายามทำหน้าที่อย่างไม่ทอดทิ้ง มีใจสู้โดยไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคและความยากลำบาก ในการทำงานแม้ว่างานจะถูกใจ แต่ถ้าไม่ขยันฝึกฝนจนชำนาญหรือมีความเพียรพยายาม งานย่อมไม่เกิดผลสำเร็จขึ้นได้ ต้องมีความกล้าที่จะทำงานนั้น ต้องมีจิตใจแน่วแน่ มั่นคง มุ่งตรงต่อจุดหมาย ในการสร้างเสริมวิริยะจะต้องสร้างที่ฐานรากของจิตใจ คือ ต้องจุดจิตสำนึกในการฝึกตน โดยมองเห็นว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทาย ใจสู้ เมื่อทำแล้วก็จะไม่ทอดทิ้ง (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). 2543ก : 184) วิริยะจึงมีความจำเป็นยิ่งสำหรับการทํางานทุกอย่าง

3) จิตตะ หมายถึง จิตใจจดจ่อ เอาใจใส่ ตั้งใจแน่วแน่ในการทำงาน เอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น ไม่วางธุระ และเป็นความคิดฝักใฝ่ไม่ปล่อยใจฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ในการทำงานจะต้องเอาใจใส่กับงานที่ทำไม่ปล่อยปละเละเล้งงานของตน คอยตรวจตรางานอยู่เสมอ เป็นการอุทิศตนแก่งานที่ทำ ในการสร้างเสริมจิตตะให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้น จะต้องชี้ให้เห็นความสำคัญของงานที่ทำว่า งานนั้นมีความสำคัญต่อชีวิต ต่อสังคม ต่อประเทศชาติ ต่อโลก (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). 2543ก : 187) จิตตะจึงมีความจำเป็นยิ่งที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยการมุ่งมั่นในการทำงานนั้น

4) วิมังสา หมายถึง การไตร่ตรอง การสอบสวน เป็นการหมั่นใช้ปัญญาและสติในการไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น ในการทำงานจะต้องใช้ปัญญา พิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น ๆ ริเริ่มใช้วิธีการใหม่ ๆ ตรวจสอบความบกพร่องของงาน หาวิธีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อช่วยให้งานนั้นง่ายขึ้น การใช้ปัญญาจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่งาน

องค์ประกอบทั้ง 4 ของอิทธิบาท เป็นสิ่งที่เกื้อหนุนกัน บุคคลที่จะสามารถบรรลุถึงความสำเร็จของงานได้จะต้องมีครบในคุณลักษณะทั้ง 4 ประการ จะขาดในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไม่ได้ เป็นหลักคุณธรรมที่มีความเกี่ยวเนื่องต่อกัน หรือกล่าวถึงอิทธิบาท 4 ได้สั้น ๆ ว่า “มีใจรัก พากเพียรทำ เอาจิตฝักใฝ่ และใช้ปัญญาสอบสวน” (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). 2543ก : 842) แต่หากจะให้ความหมายที่ลึกซึ้งของอิทธิบาท 4 กล่าวเป็นหลักปฏิบัติได้ว่า “อยากทำให้มันดีที่สุดในสิ่งนั้น มื่ออะไรต้องทำให้สำเร็จ ทำงานอย่างอุทิศตัวอุทิศใจ และใช้ปัญญาจัดการ นำงานสู่จุดหมาย” (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). 2543ก : 190) โดยหลักธรรมอิทธิบาท 4 นี้ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้คือ 1) ทำให้เป็นคนมีนิสัยรักงาน ใฝ่ใจติดตามผลงานอย่างเพิลิดเพิลิน 2) รู้จักรับผิดชอบงานที่ทำด้วยความมีระเบียบและสมเหตุสมผล 3) มีประสิทธิภาพชัดเจน ในกิจกรรมหลายสาขา สามารถแก้ปัญหาได้เฉียบขาด ถูกต้องและรอบคอบ และ 4) ทำให้กิจการซึ่งไม่เหลือบ่ากว่าแรงบรรลุเป้าหมายสำเร็จ คุ่มค่าและทันเหตุการณ์ (วิชัย ธรรมเจริญ. 2543 : 41)

จากความหมายและประโยชน์ของอิทธิบาท 4 ข้างต้น สรุปได้ว่า อิทธิบาท 4 ของพยานาล วิชาชีพ หมายถึง คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน เป็นคุณธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในชีวิต

ประจำวัน เป็นความรู้สึกที่มีต่องานต่าง ๆ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และ วิมังสา รายละเอียดมีดังนี้

ฉันทะ หมายถึง ความรู้สึกรักและพอใจในงาน ตลอดจนถึงเป้าหมายของงานที่ทำด้วย โดยมีความปรารถนาที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลงด้วยดี มีความพอใจในความสำเร็จของงานโดยไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน แต่มีความพอใจอย่างยิ่งยวดที่จะเห็นงานนั้นสำเร็จลงด้วยดี และมุ่งมั่นเป้าหมายของงานอย่างแท้จริง

วิริยะ หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการทำงานให้สำเร็จลง โดยไม่ย่อท้อกับอุปสรรคใด ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมองว่าอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายในการทำงานให้สำเร็จต่อไป

จิตตะ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานด้วยความแน่วแน่ จดจ่อในสิ่งนั้น เมื่อมีสิ่งใดมารบกวนก็ไม่สามารถที่จะละทิ้งงานนั้นได้ ด้วยเห็นว่างานที่ทำนั้นมีความสำคัญต่อตนเอง ผู้อื่น ตลอดจนถึงสภาพแวดล้อมด้วย จึงได้อุทิศตนทั้งกายและจิตใจในการทำงานนั้น

วิมังสา หมายถึง ความรู้สึกที่ได้ใช้ปัญญาในการพิจารณาใคร่ครวญ และการค้นหาและแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน โดยได้มีการทดลองและหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ส่งเสริมให้งานเสร็จสิ้น และบรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์เรียบร้อย

การวัด

พัชรี ทองศรีนาก (2518) สร้างเครื่องมือวัดอิทธิบาท 4 ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ จำแนกเป็นการรับรู้ตามมาตรฐานสังคม และความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม ข้อคำถามถาม เกี่ยวกับการกระทำที่อาจเคยทำจริง หรือยังไม่เคย การสร้างข้อคำถามใช้วิธี Projective Technique โดยสร้างสถานการณ์ที่เป็นปัญหาขึ้น แล้วให้ผู้ตอบสมมติตัวเองว่า ถ้าอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้นจะทำอย่างไร เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา เมื่อวัดการรับรู้ตามมาตรฐานสังคมเท่ากับ .85 และเมื่อวัดตามการรับรู้ของตนเองเท่ากับ .88 ต่อมา ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) นำเครื่องมือวัดนี้ไปปรับใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูระดับประถมศึกษา โดยปรับให้มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จาก จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84

วิเชียร พากเพียร (2531) สร้างเครื่องมือวัดอิทธิบาท 4 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยสร้างเป็นสถานการณ์สมมติที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน จำนวน 80 ข้อ จำแนกออกเป็นด้านละ 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา และทั้งฉบับ เท่ากับ .57, .72, .83, .82 และ .90 ตามลำดับ จารุพร แสงเป่า ชมชื่น สมประเสริฐ และ สุพงษ์ ชูเดช (2539) สร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะการทำงาน (อิทธิบาท 4) ของข้าราชการไทย มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา และทั้งฉบับ เท่ากับ .79, .77, .64, .75 และ .91 ตามลำดับ โดยทุกข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item – total correlation) มากกว่า .30 เมื่อนำคะแนนรายด้านมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person product moment correlation coefficient) พบว่า องค์ประกอบทุกด้านของอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีขนาดความสัมพันธ์ในระดับสูงคือ .82 ถึง .91 ต่อมา กนิษฐา ดันตพันธ์ (2541) นำเครื่องมือวัดนี้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา ทั้งฉบับเท่ากับ .98 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมเท่ากับ .74 ถึง .91

ในการวิจัยนี้ ใช้เครื่องมือวัดอิทธิบาท 4 ของ จารุพร แสงเป้า ชมชื่น สมประเสริฐ และ สุรพงษ์ ชูเดช (2539) มาปรับใช้และสร้างข้อคำถามเพิ่ม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ โดยด้านฉันจะมี 5 ข้อ ด้านวิริยะมี 5 ข้อ ด้านจิตตะมี 4 ข้อ และด้านวิมังสามี 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนิษฐา ตันตพันธ์ (2541) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาพฤติกรรมการให้การพยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพ ผลการศึกษาพบว่า อิทธิบาท 4 ร่วมกับตัวแปรทำนายอื่น ได้แก่ เอกลักษณ์บทบาทเชิงวิชาชีพ ปฏิสังสรรค์ถ่ายทอดเชิงวิชาชีพกับบุคลากรในทีมสุขภาพ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการให้การพยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพในด้านรวม ด้านการป้องกันโรค และด้านการส่งเสริมและคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัย ได้ร้อยละ 22.08, 13.88 และ 13.21 ตามลำดับ การศึกษาในกลุ่มวิชาชีพครู (ปริญา ณ วันจันทร์. 2536) พบว่า อิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ อิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครูในกลุ่มรวม และกลุ่มครูหญิง โดยร่วมกับตัวแปรอื่น ได้แก่ ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ เจตคติต่อวิชาชีพครู ความเชื่ออำนาจภายในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของครู ได้ร้อยละ 7.30 และ 16.40 ตามลำดับ และการศึกษาของ ดุษฎี โยเหลา อภิญา โพธิ์ศรีทอง และ ปริญา ณ วันจันทร์ (2537) จากการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) พบว่า การปฏิบัติงานตามแบบพุทธ (วัดการทำงานโดยยึดหลักอิทธิบาท 4) ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติต่ออาชีพครู โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .90 และส่งผลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของครู โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .67 และการปฏิบัติงานตามแบบพุทธได้รับอิทธิพลย้อนกลับจากตัวแปรทัศนคติต่ออาชีพครู โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .29

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า อิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) อิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมตามบทบาท และ 2) อิทธิบาท 4 ร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ทัศนคติต่อวิชาชีพ การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานได้

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคาดว่า อิทธิบาท 4 ของพยาบาลวิชาชีพ น่าจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

สังคหวัตถุ 4

ความหมาย

สังคหวัตถุ แปลว่า วิธีสงเคราะห์ หมายถึง วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวนำใจคนอื่น มีกฎธรรมชาติประการหนึ่งที่ว่า มนุษย์จะอยู่ร่วมกันได้เพราะมีเครื่องยึดเหนี่ยวผูกพันกัน มีเครื่องประสานไม่ให้แตกแยกจากกันซึ่งสิ่งนั้นก็คือ การสงเคราะห์ เอื้อเฟื้อ เกื้อหนุนซึ่งและกัน ทั้งนี้ยังหมายรวมถึงความเสียสละของสมาชิกของสังคม ในการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่อย่างถูกต้อง ในสังคมมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีสติปัญญา มีคุณธรรม และมีจิตใจสูง ดังนั้นการปฏิบัติต่อกันจึงควรเป็นไปด้วยความเสียสละอย่างสูง เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มีความรัก ความสามัคคี ซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า สังคหวัตถุ จึงกล่าวได้ว่าสังคหวัตถุ คือวิธีปฏิบัติที่ทำให้คนรักกัน ด้วยความรักใคร่นับถือกันเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันด้วยดีในสังคม (ไสว มาลาทอง. 2542 : 81 – 82)

ในพระไตรปิฎกได้กำหนดให้หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมในส่วนของพระสูตรตันตปิฎก เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนให้สามัคคี (พระไตรปิฎก เล่ม 21. 2539 : 51) เป็นธรรมะที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สำหรับผูกไมตรี เป็นจรรยาบรรณด้านมนุษยสัมพันธ์ เกิดเสน่ห์มหานิยม ชนะใจคน และครองใจตน (วิชัย ธรรมเจริญ. 2543 : 69) อันเป็นหลักธรรมเพื่อความดีงามแห่งสังคม และส่งเสริมชีวิตที่ดีร่วมกัน (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2543 : 21) หรือกล่าวได้ว่าเป็นหลักความประพฤติของผู้เป็นสมาชิกที่ดีในสังคมพึงมี โดยพื้นฐานการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 นี้เป็นผลเนื่องมาจากคุณธรรมภายในบุคคลที่เรียกว่า พรหมวิหาร 4 (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2543 : 21) การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 นี้ จะส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม ทำให้สังคมมีความเจริญรุ่งเรืองและสงบเรียบร้อย ดังนั้น การปฏิบัติตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 จะส่งผลประโยชน์ 4 ประการ คือ 1) สร้างความผาสุกแก่เพื่อนมนุษย์ ส่งเสริมเศรษฐกิจสังคมให้คล่องตัว 2) สร้างความเอื้อโยไมตรีจิตและกระชับความสัมพันธ์ 3) รักษาสวัสดิภาพ วัฒนธรรม เพิ่มเกียรติคุณเพื่อตนและประเทศ และ 4) เป็นตัวอย่างที่ดี นำเคารพและสรรเสริญ (วิชัย ธรรมเจริญ . 2543 : 69 ; ไสว มาลาทอง. 2542 : 95, 149)

สังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยการปฏิบัติ 4 ประการ (พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต). 2543 : 167 – 168) ดังนี้

1) ทาน ความหมายของทาน เมื่อเป็นกิริยาศัพท์แปลว่า ให้ เมื่อเป็นนามศัพท์ แปลว่า ของที่ให้ เป็นกิริยาที่ไม่คิดเอาคืนกลับมา กิริยาที่ให้ด้วยกุศลเจตนา การคิดที่จะอนุเคราะห์ก็เป็นทานด้วยเช่นกัน (สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส. 2529 : 186) ตัวอย่าง การแจกจ่ายสิ่งของแก่คนยากจน คนประสบภัยพิบัติต่าง ๆ และบริจาคเพื่อกุศลสงเคราะห์ (วิชัย ธรรมเจริญ . 2543 : 69) การลงแขกเพื่อทำงาน การวานกัน เพื่อให้งานสำเร็จลงโดยเร็ว ตลอดจนรวมทั้งการที่บุคคลมีน้ำใจห่วงใยกัน โดยการให้กำลังใจเมื่อยามเจ็บป่วยหรืออยู่ในสภาพที่ลำบาก รวมถึงการให้สติเมื่อผู้อื่นกำลังดำเนินชีวิตที่ผิด (กรมการศาสนา. 2524 : 32 - 33) การให้ทานจะทำให้จิตใจของมนุษย์สูงขึ้น ด้วยเป็นการลดความเห็นแก่ตัว ในการกำจัดความเห็นแก่ตัว จะทำเพียงแต่ความนึกคิดไม่ได้จะต้องมีการฝึก โดยการเสียสละทรัพย์สินของตนให้แก่อื่น อันเป็นการลดความเห็นแก่ตัวในเบื้องต้น การให้ทานจะมีความสมบูรณ์และได้ประโยชน์สูงสุด จะต้องประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ 1) วัตถุบริสุทธิ์ หมายถึง ปัจจัยสมบัติหรือทานวัตถุ คือ สิ่งของที่นำมาให้นั้นได้มาโดยสุจริต จะเป็นของที่ซื้อหรือขอมามีความสุจริต ปราศจากการลักขโมย ฉ้อโกง หลอกลวง หรือขู่เข็ญ 2) เจตนาบริสุทธิ์ หมายถึง เจตนาเต็มเปี่ยมเป็นธรรมาธิปไตย มุ่งสร้างความบริสุทธิ์ในจิตใจของตนเอง ไม่แฝงเจตนาเห็นแก่ตัวไว้ในการให้ทานด้วย เช่น ทำบุญเพื่อโฆษณาตัวเอง หรือหาเสียงนิยม เพื่อจะขจัดเจตนาที่แฝงความเห็นแก่ตัวให้หมดไป และ 3) บุคคลบริสุทธิ์ หมายถึง ผู้ให้หรือทายก และผู้รับหรือปฏิคาหก ต้องเป็นคนบริสุทธิ์ ตั้งอยู่ในศีลในธรรมตามชั้นภูมิของตน (ทวี ภูมิรินทร์. 2543 : 79 – 81, 150 ; ไสว มาลาทอง. 2542 : 82 - 84)

ประเภทของทาน

ทานเมื่อจำแนกตามความหมายที่ว่า ของที่ให้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (ทวี ภูมิรินทร์. 2543 : 79 ; กรมวิชาการ. 2534 : 101 – 103) ดังนี้

- 1) อามิสทาน คือ การให้วัตถุสิ่งของ โดยมีได้หวังผลตอบแทนจากผู้รับ
- 2) ธรรมทาน คือ ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้วิชาความรู้ที่ไม่มีโทษด้วยใจบริสุทธิ์ เช่น สอนคนอื่นให้มีความรู้ ให้คุณธรรมเครื่องปรุงแต่งจิตใจให้ดีงาม ด้วยการแนะนำให้ละชั่ว ประพฤติดี เป็นต้น

3) อภัยทาน คือ การให้ความเป็นมิตร ให้อภัยต่อกัน นักวิชาการบางท่านจัดอภัยทานให้เป็นส่วนหนึ่งของธรรมทาน การให้อภัยทานนั้นแสดงว่าบุคคลได้ละความโกรธ ความพยาบาท ด้วยการให้อภัยผู้อื่น ทำให้จิตใจสงบมีปิติปราโมทย์มากขึ้น

ประโยชน์จากการให้ทาน

ประโยชน์จากการให้ทาน คือ การชำระจิตใจของผู้ให้ให้สะอาดบริสุทธิ์ ปราศจากการรบกวนของกิเลส ทำให้เป็นผู้โอบอ้อมอารี มีน้ำใจ อันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้า สรุปประโยชน์จากการให้ทานได้ดังนี้ 1) ผู้ให้ทานย่อมผูกมิตรไมตรีได้ดี มีคนรัก 2) คนดีจะคบหาด้วย 3) ทำให้มีชื่อเสียงดีงาม 4) ใกล้ชิดกับธรรมของคฤหัสถ์ 5) ทำให้ได้ประโยชน์สุขในปัจจุบัน 6) ทำให้มีความสุขและหมดทุกข์ ทั้งในโลกนี้และโลกหน้า 7) ทำให้พระศาสดาดำรงอยู่นาน และ 8) ทำให้จิตใจบริสุทธิ์สะอาด หลุดพ้นจากกิเลสได้ (ทวี ภูมรินทร์. 2543 : 84 ; ไสว มาลาทอง. 2542 : 87)

2) ปิยวาจา หมายถึง การพูดจานุ่มนวล อ่อนหวาน (วิชัย ธรรมเจริญ . 2543 : 69) เป็นการเจรจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน การพูดเป็นกรรมอย่างหนึ่ง เรียกว่า วาจิกรรม โดยมีเจตนาเป็นตัวกำหนดว่าเป็นไปในทางดีหรือชั่ว ดังนั้นการพูดจึงขึ้นกับเจตนาเป็นสำคัญ การพูดที่เป็นปิยวาจาต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) สัจจวาจา คือ คำจริง คำสัตย์ 2) สันทวาจา คือ คำสุภาพ เกลี้ยงเกลา ละมุนละไม หรือราบเรียบ และ 3) อัถธสันทิตวาจา คือ คำมีประโยชน์ หมายถึงผลจากการฟังหรือการพูดอยู่ที่มีประโยชน์ทั้งต่อผู้พูดและผู้ฟัง คือผู้พูดได้พูดแล้ว จะเกิดผลดีแก่ผู้พูด ส่วนฝ่ายผู้ฟังเมื่อฟังแล้วก็ได้ผลดีอย่างน้อยก็ดีกว่าไม่ได้ฟัง (ไสว มาลาทอง. 2542 : 82 ; กรมการศาสนา. 2524 : 33 - 34) การพูดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดด้วยทำให้เข้าใจเรื่องราวได้ดี ดังนั้นบุคคลจึงควรมีการพูดที่ดี ทำให้มีความน่าเชื่อถือ การพูดที่ดีจะต้องเป็นคำพูดที่มีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ 1) คำที่พูดถูกกาลเทศะ 2) คำที่เป็นความจริง 3) คำที่สุภาพอ่อนหวาน 4) คำที่มีประโยชน์ และ 5) คำที่พูดด้วยเมตตา ซึ่งเป็นการพูดด้วยความหวังดี หากคำพูดใดพูดไปแล้วมีผลให้ผู้ฟังไม่สบายใจ ผู้พูดก็ควรเสี่ยงที่จะพูด นอกจากนี้การพูดในคำพูดที่ดี 5 ประการแล้ว ผู้พูดจะต้องเว้นจากการพูดที่ไม่ดี (วชิรจิรจิต) ใน 4 ประการ คือ พูดเท็จ พูดหยาบ พูดส่อเสียด และพูดเพ้อเจ้อไม่มีสาระด้วย (ไสว มาลาทอง. 2542 : 152 ; กรมวิชาการ. 2531 : 14 - 30)

ประเภทของปิยวาจา

ปิยวาจาสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประการ คือ (ไสว มาลาทอง. 2542 : 152)

1) การพูดที่สามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ฟังให้เคลิบเคลิ้มเห็นคล้อยตามผู้พูด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องปลุกใจให้กล้าหาญเกิดความมานะพยายาม หรือพูดปลอบใจให้คลายกังวล คลายทุกข์ หรือการพูดที่ทำให้เห็นประโยชน์ที่ควรทำ และการพูดที่ให้เห็นโทษที่ควรเว้น

2) การเจรจาที่อ่อนหวานนุ่มนวล ทั้งน้ำเสียงและท่วงทำนองหรือท่วงทีกริยาสุภาพเรียบร้อย พูดแต่ถ้อยคำที่อ่อนหวานเหมาะสมแก่ฐานะของบุคคล

ประโยชน์ของปิยวาจา

การพูดนับได้ว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องศึกษาและนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ชีวิตประจำวันได้ คนที่พูดดีมีศิลปะย่อมเป็นที่รักนับถือ และนิยมยกย่อง ส่วนคนที่พูดแต่วาจาไม่ดี หยาบคาย ย่อมเป็นที่รังเกียจของสังคม สรุปประโยชน์ของปิยวาจามีดังนี้ 1) เป็นที่รักของทุกคน 2) ประสบผลสำเร็จในด้านประชาสัมพันธ์ 3) ประสบผลสำเร็จในการขอความร่วมมือ 4) ช่วยให้งิการที่กำลังทำอยู่เจริญก้าวหน้า 5) ทำให้ได้ลาภผลและน้ำใจจากมิตรสหาย และ 6) เป็นประโยชน์ในความสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป (ไสว มาลาทอง. 2542 : 82 ; กรมการศาสนา. 2524 : 34)

3) อรรถจริยา หมายถึง (1) การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ได้แก่ การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ และสนับสนุนส่งเสริมในทางศีลธรรม จริยธรรม และ (2) การเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก อุทิศตนบริการรับใช้ ทำประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือสังคมส่วนรวมด้วยความจริงใจ (ไสว มาลาทอง. 2542 : 91) กล่าวได้ว่า อรรถจริยาเป็นการสงเคราะห์ผู้ขัดสน และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม (วิชัย ธรรมเจริญ . 2543 : 69)

ประเภทของอรรถจริยา

ในการประพฤติประโยชน์ตามหลักอรรถจริยามี 2 ประการ คือ (ไสว มาลาทอง. 2542 : 92 – 93 ; กรมการศาสนา. 2524 : 34 - 35)

1) เวยยาวัจจะ คือ การช่วยเหลือบุคคลอื่นให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์นั้น ๆ เป็นการทำตนเองให้มีประโยชน์ ในการทำสิ่งที่มีประโยชน์แก่กันนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อแสดงอหยาตย์อันน่ารักน่าชังเท่านั้น ไม่ได้หมายความว่า เป็นการยอมตัวเพื่อรับใช้คนอื่น การทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นมี 2 ลักษณะ คือ ประโยชน์ส่วนบุคคล เช่น พ่อแม่ทำประโยชน์แก่ลูก พี่น้องทำประโยชน์แก่กัน ครูอาจารย์ ทำประโยชน์แก่ศิษย์ เป็นต้น และประโยชน์ส่วนรวมหรือสังคม เช่น การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ มีการขุดบ่อน้ำสาธารณะ สร้างศาลาพักผ่อน เป็นต้น

2) ธรรมสมาทปนา คือ การชักนำในทางที่ดี เป็นการช่วยด้านสติปัญญา ความคิด แนะนำเรื่องการปรับปรุงอาชีพ ความเป็นอยู่ต่าง ๆ ด้านสุขภาพร่างกาย โดยเฉพาะการปลูกจิตสำนึกให้รู้จักช่วยเหลือตนเองและสังคมของตน

ประโยชน์ของอรรถจริยา

หากสมาชิกของสังคมแต่ละคนปฏิบัติตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ยอมเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อความสุขของบุคคลส่วนรวม สังคมก็จะมีความสงบสุขและมีความเจริญรุ่งเรือง สรุปประโยชน์ของอรรถจริยาได้ดังนี้ 1) ขจัดความเห็นแก่ตัว ทำให้คนรัก 2) ก่อให้เกิดสันติในหมู่ประชาชน 3) ทำให้เกิดความมั่นคงแก่ประเทศ และมีสามัคคี และ 4) นำความเจริญมาสู่หมู่บ้านและประเทศชาติ (ไสว มาลาทอง. 2542 : 93, 155)

4) สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเหมาะสมแก่สิ่งแวดล้อม วางตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว อันเป็นการวางตัวให้สมกับฐานะ เรามีฐานะเป็นอะไรก็วางตัวเช่นนั้น อย่าทำตัวเกินฐานะ และก็อย่าทำตัวให้ต่ำด้อยกว่าฐานะ ควรมีการปรับปรุงตัวเอง ต้องวางตัวเองให้เหมาะสมกับฐานะที่ตัวเป็น ในการวางตัวเหมาะสมกับภาวะและฐานะของตนนั้น ต้องมีจิตใจหนักแน่นมั่นคง ไม่หวั่นไหวไปตามความเปลี่ยนแปลงภาวะและฐานะตามกระแสโลก เช่นเคยเคารพนับถือใครก็เคารพต่อไป ไม่ว่าคนนั้นจะตกทุกข์ได้ยากอย่างไรก็ยังเคารพนับถือ ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่นในลักษณะที่ว่า "เห็นเขามั่งมี เข้าไปคอยรับใช้ เห็นเขายากไร้ เลิกนับถือ" บุคคลที่มีสมานัตตตา จำเป็นผู้ที่มีความหนักแน่น มีจิตใจคงเส้นคงวารู้จักร่วมทุกข์ร่วมสุขกับญาติมิตรและบุคคลทั่ว บุคคลที่เป็นเช่นนี้จึงนับได้ว่าเป็นบุคคลที่สังคมต้องการ (วิชัย ธรรมเจริญ . 2543 : 69 ; ไสว มาลาทอง. 2542: 94, 155 ; กรมการศาสนา. 2524 : 35 - 36) สรุปความหมายของสมานัตตตาได้ 5 ประการ คือ 1) ความไม่ถือตัว ไม่หยิ่งทะนงตน ไม่กระด้างอวดเก่ง เป็นคนสุภาพอ่อนโยน ทำให้น่ารัก น่าเคารพนับถือ 2) การวางตัวเหมาะสมกับฐานะ 3) ความเป็นผู้เสมอต้นเสมอปลาย 4) ความร่วมสุขร่วมทุกข์ และ 5) การประพฤติตนเหมาะสมแก่ ภาวะ บุคคล และเหตุการณ์ (กรมวิชาการ. 2531 : 39 – 44)

ประโยชน์ของสมานัตตดา

ผู้ที่มีสมานัตตตานับได้ว่าเป็นผู้ที่มีคุณธรรมสูง อยู่ที่ใดก็ไม่มีใครรังเกียจ มีแต่คนต้อนรับ ทำอะไรก็จะปราศจากอุปสรรค และได้รับความสำเร็จตามสมประสงค์ สรุปประโยชน์ของสมานัตตดา ได้ดังนี้ 1) ทำให้ครอบครัวและสังคมเป็นสุข 2) ปราศจากการรังแกข่มเหงกัน มีแต่ความเห็นอกเห็นใจกัน 3) ทำให้สายสัมพันธ์ในสังคมเป็นไปด้วยความราบรื่น 4) เป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคีของคนทุกระดับ และ 5) ทำให้การพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายรวดเร็ว (ไสว มาลาทอง. 2542 : 95)

จากความหมายและประโยชน์ของสังคหวัตถุ 4 ข้างต้น แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนแล้วว่า เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินชีวิตในสังคม ด้วยเป็นหลักปฏิบัติที่หล่อเลี้ยงสังคมให้เกิดมิตรภาพ อันดี และประสานสามัคคีให้เกิดขึ้นในสังคม ด้วยลักษณะของการทำงานของพยาบาลซึ่งมีรูปแบบของการทำงานที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นกลุ่ม หรือเป็นทีม สิ่งที่มีความสำคัญมากประการหนึ่งก็คือ การประสานงาน ทั้งในทีมการพยาบาลและทีมสุขภาพ ดังนั้นเพื่อให้การประสานงานเป็นไปด้วยดีและเรียบร้อย ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การประสานคนให้เป็นหนึ่งและสามัคคีกัน โดยอาศัยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 (ธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2543ก : 213) ด้วยผลแห่งการประสานคนให้เกิดความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกันจะทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความราบรื่น มีความเข้าใจตรงกัน เนื่องด้วยมีความสามัคคีเกิดขึ้นในหมู่สมาชิกของการทำงาน เมื่อการประสานเป็นไปด้วยดี ก็ส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ อันเป็นภาพสะท้อนถึงความสามารถในการทำงานของบุคคลและทีม จากข้างต้นที่กล่าวไว้แล้วว่า การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นผลเนื่องอันมาจากคุณธรรมประจำใจคือ พรหมวิหาร 4 ซึ่งท่านเจ้าคุณพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2543 ค : 756) กล่าวว่าพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมในระดับความคิด หากต้องการนำหลักธรรมนี้มาใช้ในระดับปฏิบัติการ จะต้องปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นการแสดงออกในทางสังคม โดยการสอดรับของหลักธรรมทั้งสองมีดังนี้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) 2543ก : 216 – 220)

1) ทาน คือ การให้ปัน จะต้องให้ปันด้วยเมตตา ใช้ในกรณีที่ผู้รับอยู่ในภาวะปกติ ไม่มีความเดือดร้อน ก็ให้การแบ่งปันเผื่อแผ่ แสดงน้ำใจกัน เช่น ซื้อของมาฝาก เป็นต้น ด้วยกรุณา ใช้ในกรณีที่ผู้รับได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ เช่น ไฟไหม้ ผู้ให้ก็นำเอาอาหาร เสื้อผ้า ไปบริจาค เป็นต้น และด้วยมุทิตา ใช้ในกรณีที่ผู้รับต้องการทำในสิ่งดีงาม แต่ขาดทุน ผู้ให้การจะให้การสนับสนุนโดยการให้ทุน หรือทรัพย์สิน เป็นต้น

2) ปิยวาจา คือ พูดด้วยใจรัก การพูดอย่างรักกัน จะต้องใช้คำพูดที่ดีด้วยเมตตา ใช้ในกรณีที่ผู้ฟังอยู่ในภาวะปกติ ใช้คำพูดที่สุภาพ ทักทายปราศรัย ด้วยกรุณา ใช้ในกรณีที่ผู้ฟังเดือดร้อน มีปัญหา ก็ใช้คำพูดที่ให้คำปลอบโยน ให้กำลังใจ แนะนำ บอกวิธีการแก้ปัญหา เป็นต้น และด้วยมุทิตา ใช้เมื่อผู้ฟังทำสิ่งที่ดีงาม หรือประสบความสำเร็จ ก็ใช้คำพูดที่พูดสนับสนุน ให้กำลังใจ

3) อตถจริยา คือ การทำประโยชน์ด้วยเมตตา ใช้ในกรณีที่อยู่ในภาวะปกติ เป็นการแสดงน้ำใจ คือ มีอะไรที่พอจะช่วยได้บ้างก็ช่วย เช่น ผู้รับทำงานอยู่ ผู้ให้ก็น้ำใจเอาน้ำให้ดื่ม ช่วยยกเก้าอี้ เป็นต้น ด้วยกรุณา ใช้ในกรณีที่ผู้รับอยู่ในภาวะตกต่ำ เดือดร้อน เช่น คนตกน้ำ ก็เข้าไปช่วยเหลือ หรือการหาแพทย์ พยาบาลให้การดูแลคนไข้ ก็ถือว่าเป็นการกระทำในข้อนี้ และด้วยมุทิตา ใช้ในกรณีที่ผู้รับทำความดี ผู้ให้ก็สละแรงกายช่วย หรือมีการสร้างสรรค์ความดีบางอย่าง ผู้ให้ก็เอาแรงกายเข้าช่วย เข้าไปส่งเสริมให้คนทำความดี

4) สมานัตตดา คือ การเอาตัวเข้าสมาน ความมีตนเสมอ คือทำตัวเป็นกลาง เพื่อที่จะรักษาหลักการและความเที่ยงธรรมไว้ โดย 1) มีตนเสมอ โดยการไม่ถือตัว ไม่ดูหมิ่นกัน ซึ่งถือว่าเป็นความ

เสมอภาค 2) ไม่เลือกที่รักไม่เลือกที่ชัง เป็นการเสมอภาคโดยไม่ลำเอียง ไม่เลือกปฏิบัติตนเอง 3) ไม่เอารัดเอาเปรียบ เพื่อการที่จะอยู่ด้วยกันได้ดี และ 4) เสมอในสุข และทุกข์ เป็นการร่วมทุกข์ร่วมสุข

จากรายละเอียดข้างต้นสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง คุณธรรมที่ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนให้สามัคคีกัน อันเป็นการปฏิบัติใน 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตารายละเอียดดังนี้

1) ทาน เป็นการให้ด้วยกุศลเจตนา และไม่คิดจะได้รับกลับคืนมา มีแนวในการปฏิบัติ 3 ประการ คือ การให้ทานด้วยเมตตา การให้ทานด้วยกรุณา และการให้ทานด้วยมุทิตา

2) ปิยวาจา เป็นการพูดจาด้วยกุศลเจตนา คือ มีเจตนาเป็นตัวกำหนดว่าพูดดีหรือพูดไม่ดี ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ พูดคำจริง พูดสุภาพ และพูดคำที่มีประโยชน์ มีแนวในการปฏิบัติ 3 ประการ คือ การพูดดีด้วยความเมตตา กรุณา และมุทิตา

3) อตถจริยา เป็นการสงเคราะห์โดยการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ทั้งกับตนเองและสังคม มีแนวในการปฏิบัติ 3 ประการ คือ การกระทำตนให้เป็นประโยชน์ด้วยความเมตตา กรุณา และอุเบกขา

4) สมานัตตตา เป็นการเอาตนเองเข้าสมานและความมีตนเสมอ โดยการไม่ถือตัว การวางตัวให้เหมาะสมฐานะ การเป็นผู้เสมอต้นเสมอปลาย การร่วมทุกข์ร่วมสุข และการประพฤติตนเหมาะสมแก่ ภาวะ บุคคล และเหตุการณ์ แนวทางในการปฏิบัติคือ การไม่ถือตัว การไม่เลือกปฏิบัติ การไม่เอารัดเอาเปรียบ และการร่วมทุกข์ร่วมสุข

การวัด

ไสว ข้อมงคละอุตม (2528 : 63 – 64) ได้สร้างแบบวัดสังคหวัตถุ 4 สำหรับเด็กประถมศึกษา โดยใช้สถานการณ์จำลองขึ้นด้านละ 10 สถานการณ์ รวม 40 สถานการณ์ ในแต่ละสถานการณ์มีคำถาม 3 ข้อ คือ ข้อ 1 ถามความรู้สึกเกี่ยวกับการกระทำของบุคคลในสถานการณ์นั้น ข้อ 2 ถามวิธีการปฏิบัติ เมื่อสมมติให้ผู้ตอบเป็นบุคคลในสถานการณ์นั้น และข้อ 3 ถามเหตุผลที่เลือกปฏิบัติตามข้อ 2 เครื่องมือวัดชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .89 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างจากการทดสอบในกลุ่มที่รู้จักอยู่แล้ว (Known group) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แม้ว่าเครื่องมือวัดชุดนี้จะเป็เครื่องมือวัดที่มีคุณภาพสูง แต่ด้วยสถานการณ์จำลองนั้นเป็นสถานการณ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ดังนั้นเครื่องมือวัดนี้จึงไม่เหมาะสมจะนำมาใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดสังคหวัตถุ 4 ขึ้นใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยด้านทานมี 5 ข้อ ด้านปิยวาจามี 5 ข้อ ด้านอตถจริยามี 5 ข้อ และด้านสมานัตตตามี 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสังคหวัตถุ 4 กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ยังไม่พบว่ามีการศึกษาโดยตรง แต่จากการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 นั้น จะเป็นผู้ที่มีคุณธรรมพรหมวิหาร 4 ภายในจิตใจ จากการศึกษาของ อนิสรา จรัสศรี (2541) พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหาร 4 สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานพยาบาลสูงด้วย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า สังคหวัตถุ 4 ของพยาบาลวิชาชีพ น่าจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับใกล้เคียงกัน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการบังคับบัญชาของหัวหน้าหน่วยงานเป็นสำคัญ ด้วยหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการทำงานของผู้อยู่บังคับบัญชา เป็นผู้ที่ควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานของผู้อยู่บังคับบัญชาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังที่ ฟาริดา อิบราฮิม (2542 : 283) กล่าวว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจะมีมากน้อยเพียงใด ก็มีผลมาจากความสามารถของผู้บริหารเป็นสำคัญ นอกจากนี้บรรยากาศในการทำงานก็พบว่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนต่อกัน ด้วยเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยระหว่างพ.ศ. 2530 - 2538 จำนวน 222 เรื่อง พบว่า พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ที่แท้จริงกับ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($P_c = .06$) นโยบายและการบริหารจัดการองค์กร ($P_c = .05$) และบรรยากาศในการทำงาน ($P_c = .03$) (ประทีป จินวี, ดุษฎี โยเหลา และ อูษา ศรีจินดารัตน์. 2542 : 49) และผลการวิจัยที่ศึกษาในบริบทของวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทยพบว่า บรรยากาศองค์การ (เจียมจิตต์ จุฑาบุตร. 2539 ; ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. 2538) ความสามารถด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย (สมสมร เรืองวรบูรณ์. 2544) บทบาทด้านการบริหารงานของหัวหน้า (ประภารัตน์ แบนขุนทด. 2544) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและประสิทธิผลของหอผู้ป่วย จากแนวคิดทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่ได้กล่าวถึงคุณธรรมที่ผู้บริหารพึงมีคือ พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการปกครอง ทำให้การปกครองคนด้วยความเป็นธรรม และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สมประสงค์ (พิฑูร มลิลวัลย์. 2540 : 73) ทำให้ผู้นำสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผู้ตามหรือผู้อยู่บังคับบัญชาจะให้ความเคารพและศรัทธา รวมถึงการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ด้วยดี (ทัศนีย์ ประจะเนย์. 2538 : 258 - 259)

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในงานวิจัยนี้ ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้างาน และบรรยากาศของหน่วยงาน ด้วยเป็นตัวแปรที่สะท้อนให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานในหลายด้าน เช่น การสนับสนุนทางสังคม ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ความอบอุ่นในการทำงาน เป็นต้น จากการศึกษาของ กุหลาบ รัตนสังขธรรม (2536) พบว่า พฤติกรรมของผู้นำส่งผลโดยตรงต่อบรรยากาศของที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของปัจจัยระดับหน่วยงานนี้บรรยากาศของหน่วยงานจึงได้รับผลจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยรายละเอียดของตัวแปรทั้งสามมีดังต่อไปนี้

บรรยากาศของหน่วยงาน

หออภิบาลผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่เกิดจากการรวมกลุ่มของพยาบาลในหลายระดับ เพื่อให้บริการทางด้านการพยาบาล และมีรูปแบบของการทำงานเป็นทีม ดังนั้น เพื่อให้พยาบาลได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และทำงานในฐานะของผู้ร่วมงานในทีมการพยาบาลได้นั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานควรที่จะต้องคำนึงถึงบรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานด้วย โดยการจัดบรรยากาศของหน่วยงานให้เอื้อต่อการแสดงความสามารถและพัฒนาความสามารถของสมาชิกในหน่วยงาน ทั้งนี้ปัจจัยด้านบรรยากาศของที่ทำงานหรือบรรยากาศของหน่วยงาน ถือได้ว่าเป็นปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรนอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล (Booyens. 1993 : 281)

จากผลการวิจัยกับพยาบาลวิชาชีพพบว่า บรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และลดปัญหาการลาออกของบุคลากรในหน่วยงานได้ (เจียมจิตต์ จิตบุตร. 2539 : 74) และเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พยาบาลทำงานได้อย่างมีความสุข ฟาริดา อิบราฮิม (2542 : 42 - 44) ได้เสนอให้มีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ดังนี้

- 1) กำหนดธรรมชาติของงาน และความสามารถปฏิบัติให้เกิดความสบายใจ เห็นความท้าทาย และความรู้สึกในความเจริญงอกงามเป็นลำดับ
- 2) สร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาการทางวิชาชีพ และส่วนบุคคล
- 3) พัฒนาความสามารถในงานให้ได้ผลดีสูง ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และดำรงคุณภาพการดูแล
- 4) มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างพยาบาลปฏิบัติการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ แผนกต่าง ๆ และระบบบริการสุขภาพ
- 5) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปฏิบัติการกิจกรรมในกิจกรรมขององค์การ
- 6) อุทิศตนให้กับองค์การสุขภาพ และโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพยาบาล
- 7) ให้ปรากฏตัวในกลุ่มพยาบาลและในทีมการพยาบาลเพื่อร่วมโครงการต่าง ๆ
- 8) กลายเครียดและลดความขัดแย้งจากงานพยาบาล
- 9) มีความรู้สึกพอใจกับภารกิจในความรับผิดชอบ การนิเทศผู้บริหาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย พอใจในภาพลักษณ์ขององค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ สร้างเสริมความพึงพอใจ

จากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ทำให้เห็นไว้ว่าบรรยากาศของหน่วยงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาล โดยเฉพาะกับหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น จะต้องคำนึงถึงบรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงานให้มาก ควรสร้างบรรยากาศให้พยาบาลรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจ และเกิดบรรยากาศของการส่งเสริมในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลได้ ด้วยการทำงานทางการพยาบาลนั้นมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีความหลากหลายและมาจากหลายปัจจัย แลนเคสเตอร์ (Lancaster. 1985 : 17) กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องให้พยาบาลได้รับการยกย่องนับถือ และให้เข้าใจเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนความคาดหวังที่มีต่อวิชาชีพ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้พยาบาลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสภาพแวดล้อมควรมีสิ่งที่คุณค่าน้อยที่สุด โดยให้พยาบาลแต่ละคนมีความรับผิดชอบส่วนตัว ให้งานวัด และควรมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย

ในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศของหน่วยงานนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่มีความหมายครอบคลุมถึง บรรยากาศองค์การ และบรรยากาศของสถานที่ทำงาน ด้วยเป็นคำมีนามาใช้ในความหมายที่ใกล้เคียงกัน สำหรับการวิจัยนี้ ใช้คำว่า บรรยากาศของหน่วยงานด้วยผู้วิจัยให้ความสนใจเฉพาะบรรยากาศในการทำงาน ที่เป็นสภาพแวดล้อมระดับใกล้ ที่พยาบาลต้องปฏิบัติงานตามสภาพเป็นจริง สำหรับบรรยากาศของโรงพยาบาลนั้น ผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษา ด้วยการศึกษาที่มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับบุคคลและหน่วยงานเท่านั้น และเหตุผลประการหนึ่งก็คือ บรรยากาศของโรงพยาบาล นั้นมักมุ่งเน้นในการดำเนินนโยบายหรือเป้าหมายต่าง ๆ ผ่านหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนการนำไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับหัวหน้าหน่วยงานเป็นสำคัญ ดังนั้นตัวแปรบรรยากาศของโรงพยาบาล จึงไม่ได้นำมาศึกษาในการวิจัยนี้

ความหมาย

บรรยากาศ (Climate) หรือบรรยากาศองค์การ (Organizational climate) เป็นคำที่นำมาใช้กล่าวถึงโครงสร้างขององค์การทางด้านจิตวิทยา ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์การมีความรู้สึกว่าบรรยากาศองค์การเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีคุณลักษณะพิเศษที่เป็นขององค์การเอง (Dubrin, 1973 : 331) บราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980 : 667) กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่าเป็นกลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การซึ่งบุคลากรขององค์การนั้นรับรู้ โดยคุณลักษณะดังกล่าวจะต้อง 1) บรรยายถึงสภาพขององค์การ 2) เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง 3) เป็นคุณลักษณะที่คงทน 4) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ ในขณะที่ กริกสบี (Grigsby, 1991 : 81 – 82) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นสภาพแวดล้อมภายในกับการทำงานของบุคคล คือ ความผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากการบริหาร การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุมและนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์การได้รับรู้และได้รับการจูงใจจากผู้บริหาร หากหน่วยงานมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ก็จะส่งเสริม สนับสนุนการทำงานของสมาชิก ทำให้เกิดแรงจูงใจ และทำให้ระดับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกที่ดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบรรยากาศการทำงานไม่ดี จะทำให้ระดับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกลดต่ำลงตามไปด้วย

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง บรรยากาศองค์การว่าเป็นการรับรู้ของบุคคล หรือสมาชิกในองค์การทั้งในทางตรงและทางอ้อมที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่เป็นสมาชิกอยู่ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ทั้งการจูงใจและการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การด้วย (Glimer, 1971 : 28 ; Litwin & Stringer, 1968 : 1 ; Halpin & Croft, 1966 : 131) โฟร์แฮนด์ และกิลเมอร์ (Forehand & Gilmer, 1964 : 362) กล่าวว่าอิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล อาจดูได้จาก สิ่งแรกที่กระตุ้นให้บุคคลทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ ความสลับซับซ้อนขององค์การ โครงสร้างขององค์การ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983 : 365) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นเพียงการรับรู้หรือมุมมองของสมาชิกในองค์การที่มององค์การ ซึ่งการรับรู้หรือมุมมองที่สะท้อนออกมานั้นอาจไม่ใช่สภาพที่แท้จริงขององค์การก็ได้

ลิเคิร์ต และลิเคิร์ต (Likert & Likert, 1976 : 73) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การว่ามีคุณลักษณะ 6 ประการ ดังนี้

- 1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ความเป็นไปในหน่วยงาน โดยผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับงานในทุกระดับ
- 3) การคำนึงถึงบุคลากรในองค์การ หมายถึง การที่องค์การเอาใจใส่ในด้านสวัสดิการ การปรับปรุงสถานที่ทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์การ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 4) อำนาจและอิทธิพลในองค์การ หมายถึง อำนาจและอิทธิพลจากผู้บริหารและจากผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อสภาพการทำงานและการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น หากผู้บริหารและฝ่ายปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ฝ่ายปฏิบัติก็จะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านในการบริหาร เป็นต้น

5) วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หมายถึง การที่องค์การมีการจัดหาวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงาน มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาพแวดล้อม เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

6) การจูงใจ หมายถึง การที่องค์การให้การสนับสนุนแก่บุคลากรที่มีความสามารถยอดเยี่ยม ให้ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบหรือลักษณะบรรยากาศองค์การนั้นมีนักวิชาการ ได้จำแนกลักษณะบรรยากาศองค์การไว้หลากหลาย อาทิเช่น ฮาลปิน และ ครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966 : 150 – 151, 174 – 181) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 แบบ คือ บรรยากาศองค์การ 1) แบบเปิด (Opened climate) 2) แบบอิสระ (Autonomous climate) 3) แบบควบคุม (Controlled climate) 4) แบบสนิทสนม (Familiar climate) 5) แบบรวมอำนาจ (Paternal climate) และ 6) แบบปิด (Closed climate) ซึ่งมีพื้นฐานจากการศึกษาบรรยากาศองค์การในโรงเรียนระดับประถมศึกษา โดยกำหนดมิติของบรรยากาศองค์การเป็น 8 มิติ จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมผู้ร่วมงาน ได้แก่ มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) มิติอุปสรรค (Hindrancel) มิติความสามัคคีในหมู่คณะ (Esprit) และมิติมิตรสัมพันธ์ (Intimacy) และด้านพฤติกรรมผู้บริหาร ได้แก่ มิติห่างเหิน (Aloofness) มิติเน้นผลงาน (Production emphasis) มิติผลักดัน (Thrust) และมิติเอื้อเฟื้อ (Consideration) นำคะแนนที่ได้ในแต่ละมิติมาแบ่งเป็นคะแนนสูง ปานกลาง และต่ำ แปลงคะแนนเป็นคะแนนมาตรฐานที่ (T-score) และกำหนดลักษณะขององค์การทั้ง 6 แบบ จากคะแนนมาตรฐาน ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968 : 189 – 190) ได้แบ่งลักษณะขององค์การเป็น 4 แบบ คือ บรรยากาศองค์การ 1) แบบการใช้อำนาจ (Authoritarian climate) 2) แบบสนิทสนม (Afflictive climate) 3) แบบมุ่งสัมฤทธิ์ (Achievement oriented climate) 4) แบบมุ่งปฏิบัติงาน (Employee – centered climate)

การศึกษาบรรยากาศองค์การ นอกเหนือจากการกำหนดลักษณะบรรยากาศองค์การแล้ว นักวิชาการยังให้ความสำคัญกับการศึกษามิติของบรรยากาศองค์การด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินบรรยากาศองค์การ และมิติของบรรยากาศองค์การนี้ก็จะพื้นฐานในการกำหนดลักษณะหรือรูปแบบของบรรยากาศองค์การ มีการศึกษาเกี่ยวกับมิติของบรรยากาศองค์การไว้มาก ในการศึกษาที่ใช้แนวคิดของลิทวิน และผู้ร่วมงาน (Litwin, et al.) ด้วยมีความหมายใกล้เคียงกับความหมาย บรรยากาศของหน่วยงานที่กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้ นอกจากนี้แล้ว ลิทวิน และผู้ร่วมงาน ยังได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมิติของบรรยากาศ และมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง โดยมีมิติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบขององค์การ ซึ่งบุคลากรขององค์การต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลด้วย รายละเอียดดังนี้

ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968 : 81 – 82) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การขึ้น มุ่งในการอธิบายระบบขององค์การที่คำนึงถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้อง ได้แก่ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์การ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของสมาชิก โดยสมาชิกเป็นผู้รับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้เองที่เรียกว่า บรรยากาศองค์การ ลิทวิน และสตริงเจอร์ ได้สร้างแบบประเมินบรรยากาศองค์การและมีการพัฒนา และได้ข้อสรุปเกี่ยวกับมิติของบรรยากาศองค์การ โดยจำแนกมิติของบรรยากาศองค์การออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1) มิติโครงสร้างองค์การ (Organization structure) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน กฎระเบียบ การติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชา

2) มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องตรวจสอบการตัดสินใจในทุก ๆ เรื่อง เมื่อบุคคลมีงานที่จะปฏิบัติก็ดำเนินการด้วยความรู้สึกผิดชอบในงาน

3) มิติความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับมิตรภาพที่ดีภายในองค์การ ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเป็นกลุ่ม เน้นความรู้สึกที่ดี ความเป็นเพื่อน และกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

4) มิติการสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ถึงความช่วยเหลือของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกลุ่ม เน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งจากระดับบนและระดับล่าง

5) มิติการให้รางวัลและลงโทษ (Reward and punishment) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัลสำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ ระบบการให้รางวัลขององค์การมีลักษณะทางกระบวนการมากกว่าลงโทษ รวมทั้งการรับรู้ในความยุติธรรมของนโยบายการจ่ายเงินเดือนและการสนับสนุนด้านความก้าวหน้า

6) มิติความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร และบุคคลในองค์การเน้นการแก้ปัญหามากกว่าการไม่สนใจปัญหา

7) มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของเป้าประสงค์ซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ มาตรฐานของการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ บุคคล และกลุ่ม

8) มิติความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนการเป็นสมาชิกที่ดี มีคุณค่าต่อทีมงาน และที่สำคัญคือความมีน้ำใจ

9) มิติความเสี่ยง (Risk) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการเสี่ยงและความท้าทายในงานและองค์การ โดยเป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

ต่อมา ในปี ค.ศ. 1992 ลิทวิน และ เบอร์มิสเตอร์ (Litwin & Burmeister. 1992 : 15 – 23) ได้พัฒนามิติของบรรยากาศองค์การ ของ ลิทวิท และ สตริงเจอร์ และกำหนดมิติของบรรยากาศองค์การเป็น 12 มิติ ดังนี้

1) มิติความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย (Clarify) หมายถึง องค์การได้มีเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การ มีความกระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ สามารถนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความสอดคล้องกับพันธกิจ

2) มิติความผูกพัน (Commitment) หมายถึง องค์การได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ โดยบุคลากรได้อุทิศตนเพื่อให้องค์การได้ประสบความสำเร็จในงาน

3) มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) หมายถึง องค์การได้กำหนดขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติ สำหรับให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และนำผลการตรวจสอบประเมินคุณภาพมาพัฒนางานเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานสูงขึ้น

4) มิติโครงสร้างขององค์การ (Structure) หมายถึง องค์การได้จัดระบบโครงสร้างขององค์การที่เอื้อต่อการดำเนินงาน มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานและมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

5) มิติการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Conformity) หมายถึง องค์การมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบอย่างทั่วถึง สามารถปฏิบัติตามได้ และเป็นกฎระเบียบที่ใช้กับบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน

6) มิติการให้รางวัล (Rewards) หมายถึง องค์การให้แรงกระตุ้นใจ โดยการกล่าวคำยกย่องชมเชยเมื่อบุคลากรปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พึงพอใจ ตามความเหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ

7) มิติความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง องค์การได้มอบหมายภาระความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน

8) มิติการเรียนรู้และการทดลอง (Trial and error) หมายถึง องค์การได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และทดลองสิ่งใหม่ ๆ หรือแสดงออกในด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

9) มิติความจงรักภักดีในองค์การ (Loyalty) หมายถึง องค์การได้มีกลยุทธ์ให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีคุณค่าในตนเอง โดยการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงานด้วย

10) มิติการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน (Working supportive) หมายถึง องค์การได้ให้การสนับสนุนส่งเสริม และช่วยเหลือบุคลากรในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้งบประมาณ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

11) มิติความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน (Warmth) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขององค์การให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถขอคำปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำปรึกษา รวมถึงการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

12) มิติการทำงานเป็นทีม (Team work) หมายถึง องค์การสนับสนุนให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีความเอื้อเฟื้อ แบ่งปันในทีมงาน พร้อมทั้งจะเผยแพร่และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่กัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของทีม เต็มใจ และเสียสละ เพื่อความสำเร็จของทีม

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับมิติบรรยากาศขององค์การของลิทวิน และเบอร์มิสเตอร์ (Litwin & Burmeister, 1992) มาปรับใช้ในการกำหนดมิติของบรรยากาศของหน่วยงานในบริบทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน โดยกำหนดบรรยากาศของหน่วยงานเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1) ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย หมายถึง หน่วยงานมีเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งมีความกระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ สามารถนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

2) ความผูกพันกับหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานได้มีการส่งเสริมให้สมาชิกในหน่วยงานเกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน โดยสมาชิกได้มีการอุทิศตนในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในงาน และรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน

3) การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอน และแนวทางในการปฏิบัติสำหรับให้สมาชิกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และนำผลจากการตรวจสอบประเมินคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางานเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานเพิ่มสูงขึ้น

4) กฎระเบียบ หมายถึง หน่วยงานมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรให้สมาชิกในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง สามารถปฏิบัติตามได้ และเป็นกฎระเบียบที่ใช้กับสมาชิกได้อย่างเท่าเทียมกัน

5) การยกย่องชมเชย หมายถึง หน่วยงานให้แรงกระตุ้นใจ โดยกล่าวคำยกย่องชมเชย เมื่อสมาชิกปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พึงพอใจ ตามความเหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ

6) ความรับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานได้มอบหมายภาระความรับผิดชอบให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน

7) ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง หัวหน้าให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถขอคำปรึกษาหารือกับหัวหน้าได้เมื่อมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำ รวมทั้งการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า

8) การทำงานเป็นทีม หมายถึง หัวหน้าสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการทำงานร่วมกัน มีความเอื้อเฟื้อ แบ่งปันในทีมงาน พร้อมทั้งจะเผยแพร่และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่กัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของทีม เต็มใจ และเสียสละ เพื่อความสำเร็จของทีม

สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์การของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงานที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยเป็นการรับรู้และประเมินจาก 8 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบ ด้านการยกย่องชมเชย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน และด้านการทำงานเป็นทีม

การวัด

ฮาลปีน และ ครอฟท์ (Halpin & Croft) ได้สร้างแบบประเมินบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate Description Questionnaire – OCDQ) ในปี ค.ศ. 1963 เพื่อใช้ในการประเมินบรรยากาศองค์การในโรงเรียนระดับประถมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า แบ่งมิติการวัดออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมผู้ร่วมงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค มิติขวัญ และมิติใกล้ชิดสนิทสนม และด้านพฤติกรรมของผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติห่างเหิน มิติเน้นผลงาน มิติผลักดัน และมิติเอื้อเฟื้อ ซึ่งแบบประเมินบรรยากาศองค์การนี้ ได้รับความนิยมและมีการนำมาใช้และปรับใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษาวิจัยในประเทศไทย โดยเฉพาะบริบททางโรงพยาบาล ในงานวิจัยของ อำพัน ไชยทองศรี (2530) เพชรรัตน์ สุวรรณธนานนท์ (2541) เจียมจิตต์ จินดาบุตร (2539) มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง .80 ถึง .90

ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้สร้างแบบประเมินบรรยากาศองค์การขึ้นในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ทหาร นักวิจัย พนักงานฝ่ายขาย พนักงานในโรงงาน หลายกลุ่ม แบบประเมินมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า โดยแบบประเมินชุดแรก แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การออกเป็น 8 มิติ ภายหลังได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัดขึ้นใหม่เป็นแบบประเมินชุดที่ 2 ซึ่งแบบประเมินชุดที่ 2 นี้ได้แบ่งมิติการวัดออกเป็น 9 มิติ คือ 1) มิติโครงสร้างองค์การ 2) มิติความรับผิดชอบ 3) มิติความอบอุ่น 4) มิติการสนับสนุน 5) มิติการให้รางวัลและลงโทษ 6) มิติความขัดแย้ง 7) มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) มิติความผูกพันต่อองค์การ และ 9) มิติความเสี่ยง ซึ่งแบบประเมินนี้มีผู้นำมาใช้และปรับใช้ในการประเมินบรรยากาศองค์การอย่างกว้างขวาง ในประเทศไทยงานวิจัยที่นำแนวทางของลิทวิน และสตริงเจอร์ มาใช้และปรับใช้ อาทิเช่น วีระนุช มยุเรศ (2544) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการ เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

และ นุชกร จันทรแปลง (2542) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงานผลิต เป็นต้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง .81 ถึง .94

เสาวรส บุญนาค (2543) ได้สร้างเครื่องมือวัดบรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของลิทวิน และเบอร์มิสเตอร์ (Litwin & Burmeister) ซึ่งปรับมิติของบรรยากาศองค์การมาจาก ลิทวิน และสตริงเจอร์ ใช้ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 374 คน เครื่องมือวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก เป็นจริงมากที่สุด ถึง ไม่เป็นจริงเลย จำนวน 60 ข้อ จำแนกเป็น 12 ด้าน (คู่มือของบรรยากาศองค์การของ ลิทวิน และเบอร์มิสเตอร์) เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .97 ต่อมาเครื่องมือวัดนี้ได้ถูกนำมาปรับใช้ในการศึกษาของ ประภารัตน์ แบบขุนทด (2544) โดยปรับข้อคำถามเหลือ 36 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .97

นอกจากยังมีการสร้างเครื่องมือวัดบรรยากาศองค์การ ในบริบททางการพยาบาล มีการสร้างเครื่องมือวัดโดยแบ่งมิติของบรรยากาศขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับปัจจัยในการศึกษา ตัวอย่าง เครื่องมือวัดบรรยากาศองค์การของ จินดารัตน์ โรมา (2543) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า จำนวน 23 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างของฝ่ายการพยาบาลด้านการดำเนินงานในองค์การ ด้านพฤติกรรมของผู้บริหาร และด้านพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .94 และงานวิจัยของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในโรงพยาบาล มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า จำนวน 35 ข้อ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .93

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยประเมินบรรยากาศของหน่วยงาน โดยวัดการรับรู้ของพยาบาลประจำการในแต่ละหน่วยงาน หาค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศของหน่วยงานของพยาบาลในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นคะแนนบรรยากาศของหน่วยงานในหน่วยงานนั้น ๆ โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงานขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมทั้ง 8 องค์ประกอบ คือ ด้านความชัดเจนของเป้าหมาย และนโยบาย ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบ ด้านการยกย่องชมเชย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน และด้านการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศของหน่วยงานในประเทศไทย ซึ่งมีการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศของหน่วยงานกับตัวแปรต่าง ๆ โดยเฉพาะตัวแปรเจตคติ พฤติกรรมการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ และประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

การศึกษابรรยากาศของหน่วยงานกับพฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข พบว่า มิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การ ได้แก่ มิติความผูกพันต่อองค์การ มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติความรับผิดชอบ และมิติความเสี่ยงภัย สามารถ

อธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ศุภวัตร สุวรรณสิทธิ์. 2538) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความ สามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เจียมจิตต์ จุฑาบุตร. 2539 ; อัมเรศ ชาสวนกล้วย. 2534)

การศึกษาบรรยากาศของหน่วยงานกับประสิทธิผลขององค์การ ในองค์การทาง การพยาบาล ประภารัตน์ แขนุนทด (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหาร ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการ รับรู้ของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .823$) และในองค์การทางด้านวิชาการ กุหลาบ รัตนสังธรรม (2536) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การระดับคณะสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพ มหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า บรรยากาศของคณะ มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์การและ พฤติกรรมของบุคลากรในคณะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .45 และ .59 ตามลำดับ และบรรยากาศ ของคณะได้รับผลโดยตรงจากพฤติกรรมของผู้นำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ .33

การศึกษาบรรยากาศของหน่วยงานกับตัวแปรในกลุ่มเจตคติ สุวจิ ศิริปัญญา (2536) ได้ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ สังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า บรรยากาศองค์การมี ความสัมพันธ์กับเจตคติที่มีต่ออาชีพราชการ โดยมีความสัมพันธ์ทั้งในภาพรวมและในมิติต่าง ๆ การศึกษา กับตัวแปรความพึงพอใจในงาน พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย (ชินษฐา กุลกฤษฎา. 2539) และใน พยาบาลวิชาชีพ (Shoemaker. 2000) สอดคล้องกับการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา (Eaton. 1998 ; Evans. 1998 ; Paulson. 1998) การศึกษากับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า บรรยากาศ องค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในโรงพยาบาล (ธนพร จงวิทยาคี. 2543) และในพนักงานบริษัท พบว่า บรรยากาศ องค์การ ด้านค่าตอบแทน ด้านโครงสร้าง ด้านลักษณะงาน และ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 30.15 (นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542)

การศึกษาบรรยากาศของหน่วยงานกับภาวะผู้นำ จินดาร์รัตน์ โรมะ (2543) ศึกษาความ สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเสริมสร้างอำนาจในงานและบรรยากาศองค์การ กับภาวะผู้นำของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำของพยาบาล วิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .539$) และเป็นตัวแปรอธิบายความแปรปรวนของภาวะ ผู้นำของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 29 รีวิกกี และเมย์ (Revicki & May. 1989) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ พบว่า บรรยากาศองค์การ เป็นตัวแปรทำนายความคลุมเครือในบทบาท อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล ประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพยาบาลประจำการ ($r = .768$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการ ศึกษาของ บุญใจ ลิ้มศิลา (2541) พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการ ทำงานของข้าราชการ ในสถาบันบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

การศึกษาในประเทศไทย ชูติมา มาลัย (2538) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข พบว่า พฤติกรรมของผู้นำของผู้บริหาร และสัมพันธภาพในกลุ่มอาจารย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์ โดยพฤติกรรมของผู้นำของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การศึกษาระยะยาวของหน่วยงานกับพฤติกรรมผู้นำ ในการศึกษาของ เจิมจันทร์ เดชปັນ (2533) พบว่า พฤติกรรมของผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลแตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้บรรยากาศองค์การในฝ่ายการพยาบาลของพยาบาลประจำการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของ เพชรรัตน์ สุวรรณนันทน์ (2541) พบว่า พฤติกรรมผู้นำ (ประเมินโดยหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม) ในกลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์แตกต่างกัน การรับรู้บรรยากาศองค์การของข้าราชการในกลุ่มงานเวชกรรมสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าบรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) บรรยากาศของหน่วยงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร 2) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน 3) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ 4) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความคลุมเครือในบทบาท และ 5) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล 6) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริหาร

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า บรรยากาศของหน่วยงานน่าจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 และส่งผลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผ่านตัวแปรระดับบุคคลได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4

หัวหน้าหน่วยงาน

หัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าหอผู้ป่วย (Head nurse) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหาร รับผิดชอบการดำเนินงานภายในหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะ ทั้งในด้านการพยาบาล และการบริหาร เพื่อจะนำความรู้ทั้งสองด้านมาประยุกต์และผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการบริการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ (กองการพยาบาล. 2539 ก : 32) หัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงเป็นผู้บังคับบัญชาในระดับต้นที่เป็นทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่มีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายและคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในระดับสูง และระดับกลางไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนถึงการดูแลการปฏิบัติงานของสมาชิกในหน่วยงานแต่ละคน รวมทั้งการสอนและการให้คำแนะนำในการทำงานให้กับสมาชิกในหน่วยงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาในระดับต้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ (อ่ำไพ อินทรประเสริฐ. 2542 : 13 ; สมยศ นาวิกกร. 2540 : 16 – 19) กองการพยาบาลได้กำหนดบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ 8 ประการ ดังนี้ (กองการพยาบาล. 2539 ข : 32 – 33)

- 1) เป็นผู้บริหารการพยาบาลในระดับต้น คือ อยู่ระหว่างผู้วางนโยบายด้านบริหารการพยาบาลทั้งหมด คือกลุ่มงานการพยาบาล และผู้ปฏิบัติงานพยาบาล และเจ้าหน้าที่พยาบาลระดับอื่น ๆ โดยเป็นผู้อำนวยการในการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยเป็นไปด้วยดี ตามแผนการรักษาของแพทย์
- 2) เป็นสมาชิกในทีมสุขภาพ ที่ต้องค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางการแพทย์ และสามารถที่จะอภิปรายให้ข้อเสนอแนะต่อทีมสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เป็นผู้ประสานงานที่ดี ในการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย การจัดทำหน้าที่ได้ดีหัวหน้าจะต้องเป็นผู้บริหารที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4) เป็นผู้อำนวยการที่จะให้ผู้ป่วยได้รับบริการและสวัสดิการที่ดี
- 5) เป็นที่ปรึกษาของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ดังนั้นหัวหน้าจึงต้องให้ความเป็นกันเองพอสมควรแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การปรึกษาหารือจึงจะเกิดขึ้นได้
- 6) เป็นผู้เฝ้าและเป็นครูแก่ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติการพยาบาล โดยเฉพาะในหอผู้ป่วยที่ไม่มีครูประจำหอผู้ป่วย หัวหน้าจะต้องรับผิดชอบในด้านการสอนมากขึ้น
- 7) เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติการทางคลินิกในสาขาที่ตนปฏิบัติอยู่ เพื่อให้เกิดศรัทธาแก่ผู้ปฏิบัติงาน และเข้าใจถึงปัญหาทางปฏิบัติพยาบาลได้ถูกต้อง และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติการพยาบาล
- 8) เป็นผู้สังเกตการณ์ที่ดี

จากบทบาทหน้าที่ข้างต้นดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติหน้าที่ในหลายบทบาทด้วยกัน โดยเฉพาะในการเป็นทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ยังเป็นผู้ที่ต้องมีความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติม และยังคงพัฒนาตนเองในด้านวิชาชีพอยู่เสมอ เพื่อให้เท่าทันกับความก้าวหน้าทางการแพทย์ที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นเป็นผู้เชื่อมประสานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นหัวหน้าทีมการพยาบาลในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้การพยาบาลดูแลผู้ป่วย ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ในหอผู้ป่วย ตลอดจนถึงเป็นผู้ที่ต้องบริหารคน ความสามารถในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย อันทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอีกนัยหนึ่งก็คือหากหัวหน้าหน่วยงานนำหลักคุณธรรมที่เรียกว่า พรหมวิหาร 4 มาใช้ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ย่อมจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจยิ่งขึ้น พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 93) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้นำที่พึงประสงค์ไว้ควรมี 1) ความรัก และเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ความรู้และประสบการณ์ในเรื่องการทำงานและชีวิต 3) ความคล่องตัว สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี 4) เหตุผลและสามารถตัดสินใจได้ทันเวลา 5) ความรับผิดชอบสูง 6) มีความกล้าหาญ เสียสละ และยุติธรรม 7) ปฏิภาณไหวพริบดี 8) ความคิดสร้างสรรค์และทันสมัย 9) ความสามารถในการสื่อความหมายเพื่อจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงาน กล่าวได้ว่าคุณสมบัติทั้ง 9 ข้อ นั้นก็คือ ผู้นำควรมีพรหมวิหาร 4 และในคุณสมบัติอื่น ๆ ก็เป็นสมรรถนะการทำงานของหัวหน้านั่นเอง สอดคล้องกับ มัลลิกา ดันสอน (2544 : 67 – 68) ที่ได้กล่าวถึงผู้นำที่มีประสิทธิภาพว่าควรมีลักษณะดังนี้

- 1) ผู้นำต้องสามารถติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่ม ตลอดจนเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกและบุคคลอื่น เพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ

2) ผู้นำต้องมีความสามารถในการทำงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม ซึ่งจะทำงานดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่น สมาชิกมีความสุข และความพอใจในงาน บุคคลภายนอกยอมรับ และให้ความช่วยเหลือให้งานสำเร็จได้ด้วยดี

3) ผู้นำต้องตัดสินใจอย่างเด็ดขาด ด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และโปร่งใส ทำการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบและถี่ถ้วน

4) ผู้นำต้องรู้จักแบ่งงานและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ อันเป็นไปตามการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน

5) ผู้นำต้องติดตามดูแล ประเมิน แนะนำ และแก้ไขปัญหาในการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดและพัฒนางานให้มีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความรู้สึกผูกพันระหว่างสมาชิกและผู้นำ

6) ผู้นำต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องในสถานการณ์ที่เหมาะสม

7) ผู้นำที่ดีต้องมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปกครองคน ให้ความเสมอภาพ ยุติธรรม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ไม่กอบโกยผลประโยชน์เข้าตัว ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าหน่วยงานว่าส่งผลในลักษณะเช่นใดต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาใน 2 ตัวแปรคือ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า รายละเอียดดังนี้

สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

ความหมาย

การทำงาน หมายถึง การใช้ความพยายามทั้งทางกายและทางความคิดที่มีจุดหมาย เพื่อกระทำกิจกรรมอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเพื่อนมนุษย์หรือตนเอง โดยไม่จำเป็นว่าการใช้ความพยายามนั้นจะได้รับค่าจ้างเป็นการตอบแทนหรือไม่ จำแนกออกเป็น 3 ลักษณะคือ 1) การปฏิบัติงาน คือ การดำเนินงานในหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย 2) พฤติกรรมการทำงาน คือ การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลในการทำงาน และ 3) ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ชีตความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล (ประทีป จินนี้ ดุษฎี โยเหลา และ อุษา ศรีจินดารัตน์, 2542 : 4) ซึ่งปรากฏ ภูมิคง (2544 : 7) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานไว้ว่าเป็นความสามารถในการทำงานอย่างมีคุณภาพและประสบความสำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่องาน พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือนโยบายขององค์กร

สมรรถนะ (Competency) เป็น ความสามารถหรือการมีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การ จัดทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ โดยใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่บุคคลหนึ่งพึงมี และสามารถแสดงออกให้เห็น พฤติกรรมทางความรู้ เจตคติ และการกระทำที่ดี ในขณะที่ เครเมอร์ และชมาเลนเบิร์ก (Kramer & Schmalenberg, 1993 : 59) ให้ความหมาย สมรรถนะ ไว้ว่าเป็นความสามารถในการทำงานที่เป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง และมีพลังอำนาจ โดยสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้นำ คือ ความเป็นอิสระที่จะทำงาน ในหน้าที่ของตัวเองอย่างเต็มที่เท่าที่จะสามารถทำได้ และมีพลังอำนาจในการที่จะทำให้การปฏิบัติงาน นั้นสำเร็จ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพยาบาล คือ ต้องมีความรู้และทักษะเป็นอย่างดี

จากความหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และความหมายของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้อย่างมีคุณภาพและประสบความสำเร็จ โดยใช้ความพยายามทั้งทางกาย และทางความคิด อันได้แก่ ความสามารถ ความรู้ ทักษะ เจตคติ พลังอำนาจ ความอดทนในการฝ่าฟันอุปสรรคและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร

วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี, งามดา วนินทานนท์ และ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2545 : 12) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมการทำงาน เป็นการศึกษาพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในอาชีพนั้น ๆ ว่าปฏิบัติ ได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสมเพียงไร ดังนั้นในการทำหน้าที่หรือการทำงานจึงไม่เป็นเพียงการทำหน้าที่ให้ผ่านพ้นไปเท่านั้น แต่การทำหน้าที่ควรต้องทำอย่างมีคุณภาพ ด้วยการทำหน้าที่ใด ๆ ก็ตาม ย่อมจะส่งผลกระทบต่อลูกค้า (Customer) อันหมายถึง บุคคลใด ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากผลผลิตหรือผลงานที่ทำขึ้น โดยมีทั้งลูกค้าภายใน (Internal customer) ซึ่งก็คือ บุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรนั่นเอง อาจเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับบุคคลที่อยู่นอกองค์กร จะเรียกว่าลูกค้าภายนอก (External customer) ก็คือ ผู้ป่วย หรือผู้รับบริการนั่นเอง โดยการทำงานที่บ่งบอกว่ามีคุณภาพก็คือการทำงานที่ 1) ได้ผลลัพธ์ (ผลงาน) เป็นไปตามเป้าหมาย หรือตามวัตถุประสงค์ หรือเป็นไปตามแผนงานที่ได้ระบุไว้แล้ว 2) ทำได้ตามมาตรฐาน 3) ทำได้ตามวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ 4) ทำได้อย่างถูกต้อง 5) ทำได้ถูกใจผู้บังคับบัญชา 6) ผลงานที่ได้ไม่ต้องรื้อมาทำใหม่ และ 7) ผลงานที่ได้ไม่ก่อให้เกิดปัญหาในภายหลัง (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2545 : 27) ดังนั้น การทำงานด้านการพยาบาลให้มีคุณภาพ ก็คือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพหรือการให้การพยาบาลอย่างมีคุณภาพ หัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าหอผู้ป่วย ในฐานะของผู้บังคับบัญชาสูงสุดในหน่วยงาน จึงมีหน้าที่ในการสรรค์สร้างให้มีการให้การพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ซึ่งทางกองการพยาบาล (2539ข : 66 – 67) ได้ตระหนักในความสำคัญของการสร้างคุณภาพทางการพยาบาล จึงได้กำหนดภาระหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อสร้างคุณภาพทางการพยาบาลไว้ดังนี้

- 1) การสร้างคุณภาพทางด้านการบริหาร มีกิจกรรมดังนี้
 - 1.1) การจัดตารางปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลให้เหมาะสม มีเวลาพักผ่อนเพียงพอ และอัตรากำลังพอเหมาะในแต่ละเวร
 - 1.2) การจัดระเบียบการลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน และการแลกเวร ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ง่ายต่อการจัดอัตรากำลังที่คล่องตัว
 - 1.3) พัฒนาฟื้นฟูความรู้ด้านวิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลทุกระดับ
 - 1.4) ตรวจสอบ นิเทศ และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
- 2) การสร้างคุณภาพทางด้านบริการทางการพยาบาล มีกิจกรรมดังนี้
 - 2.1) กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
 - 2.2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้การพยาบาลมีประสิทธิภาพ
 - 2.3) นำหลักของกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล
 - 2.4) มีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
 - 2.5) มีการวางแผนการพยาบาลในคาร์เด็กส์
 - 2.6) ระบบการบันทึกรายงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ
 - 2.7) ควบคุมให้มีการพยาบาลถูกต้อง โดยการดำเนินการตามแผนการพยาบาลในคาร์เด็กส์ มีการประเมินผล และติดตามผลการพยาบาลอยู่เสมอ

3) การสร้างคุณภาพทางการบริหารงานทั่วไป มีกิจกรรมดังนี้

- 3.1) ตรวจสอบเครื่องใช้ในการรักษาพยาบาลให้พร้อมอยู่เสมอ
- 3.2) บำรุงรักษาและตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ในหอผู้ป่วยให้อยู่ในสภาพที่ดี
- 3.3) ดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในหอผู้ป่วย
- 3.4) ตรวจสอบความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการและปฏิบัติงาน
- 3.5) สร้างสรรค์ความคล่องตัวในการดำเนินงานภายในหอผู้ป่วย
- 3.6) จัดทำคู่มือการประสานงานภายในและภายนอกหอผู้ป่วย เพื่อสร้าง

สัมพันธภาพและการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพ ผู้รับบริการและญาติ ตลอดจนผู้ที่มาติดต่อ
ซูลิแวน และ เดสเกอร์ (Sullivan & Desker. 1997 : 126) กล่าวถึงความรับผิดชอบใน
งานของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ 8 ประการ ได้แก่

- 1) ความรับผิดชอบในการนิเทศบุคลากร
- 2) ให้การปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วย
- 3) บริหารงานบุคคล งบประมาณ และทรัพยากรอื่น ๆ
- 4) พัฒนาศักยภาพในหน่วยงาน
- 5) ปฏิบัติตามระเบียบและมาตรฐานเชิงวิชาชีพ
- 6) สนับสนุนและให้ความร่วมมือกับสหสาขาวิชาชีพ
- 7) วางแผนกลยุทธ์และจูงใจให้สมาชิกปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 8) เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร

อย่างไรก็ดีทางสมาคมผู้บริหารโรงพยาบาลแห่งประเทศไทย (สมชาติ โตรักษา. 2542 : 23 - 24) ได้กำหนดหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องกระทำใน 3 ประการ คือ 1) ต้องบริหารงาน / หน่วยงาน / องค์กร ที่ตนเองรับผิดชอบ 2) ต้องพัฒนางาน / หน่วยงาน / องค์กร ที่ตนเองรับผิดชอบและปฏิบัติงานอยู่ และ 3) ต้องสามารถแก้ปัญหาของงาน / หน่วยงาน / องค์กร ที่ตนเองรับผิดชอบ และปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานในฐานะของผู้บริหารระดับต้น เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการโดยมีขอบเขตความรับผิดชอบหลักในหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบ และยังเป็นผู้นำนโยบายของโรงพยาบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในหน่วยงาน จากบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและความรับผิดชอบในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถสรุปเป็นภาระหน้าที่หลักของหัวหน้าหน่วยงานได้ 5 ประการ คือ 1) บริหารงานและหน่วยงาน 2) พัฒนางานและหน่วยงาน 3) สามารถแก้ปัญหาในงานและหน่วยงาน 4) ปฏิบัติงานการพยาบาล และ 5) พัฒนาศักยภาพในหน่วยงาน

จากความหมายของสมรรถนะการทำงาน และการทำงานอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนภาระหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยสรุปความหมายของ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ได้ว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหน่วยงานในการบริหารงาน การพัฒนา การแก้ปัญหา การปฏิบัติการพยาบาล และการพัฒนาศักยภาพในหน่วยงาน ได้อย่างมีคุณภาพและประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

เบสเตอร์ฟิลด์ เบสเตอร์ฟิลด์ และเบสเตอร์ฟิลด์ (Besterfield, Besterfield, & Besterfield. 1999 : 29 - 41) ได้กำหนดสมรรถนะการทำงานของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพไว้ 7 ด้าน ดังนี้

1) ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีกลยุทธ์ที่เป็นระบบ สร้างให้เกิดความไว้วางใจ มีจริยธรรม มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี

2) ด้านการบริหารงาน หมายถึง การใช้ความจริงที่ได้จากเครื่องมือ การวิเคราะห์จากข้อมูล และผลลัพธ์ที่ได้มาบริหารงาน มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพไปพร้อม ๆ กับบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน มีการวางแผนในระยะยาว

3) ด้านการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ และความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา เพิ่มการแข่งขันทางการตลาด เปิดโอกาสให้ประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่

4) ด้านการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง การวางแผนในการสร้างแรงจูงใจโดยการให้การยอมรับหรือรางวัล มีการตัดสินใจให้รางวัลที่เป็นระบบ ให้การยอมรับทั้งที่เป็นบุคคล และทั้งทีม มีการให้รางวัล ที่เป็นสายลักษณะอักษร

5) ด้านการส่งเสริมความรู้ทางวิชาการ และทักษะการทำงาน หมายถึง การส่งเสริมการอบรมตามความต้องการของบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้น

6) ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง การมอบหมายงานให้ โดยการฝึกทักษะการเรียนรู้ ต้องไว้วางใจผู้ปฏิบัติงาน ให้อิสระในการทำงาน ให้อำนาจในการตัดสินใจเรื่องของการพัฒนาคุณภาพ

7) ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง การช่วยกันแก้ปัญหาพร้อมกัน มีการทำงานแบบข้ามสายงาน มีการสื่อสารที่ดี รับผิดชอบงานเป็นทีม มีความไว้วางใจกันเป็นทีม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แบ่งเป็นรายบุคคล หรือจัดเป็นกลุ่มย่อย ๆ

สำหรับการศึกษเกี่ยวกับสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น ดัฟฟีลด์ (Duffield. 1994 : 63 – 65) ได้ศึกษาองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งจำแนกได้เป็น 3 ทักษะ คือ

1) ทักษะด้านการทำงาน (Technical skill) หมายถึง การมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ กระบวนการ การดำเนินงาน และเทคนิคหรือความรู้ในการปฏิบัติกิจกรรมเฉพาะมีความสามารถในการใช้เครื่องมือเพื่อดำเนินการในกิจกรรมนั้น

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relation skills) หมายถึง การมีความสามารถในการจูงใจ เป็นผู้นำ หรือแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน ด้วยจะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการทำงานเป็นทีมและเกิดความร่วมกัน

3) ทักษะด้านความคิด (Conceptual skills) หมายถึง การมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คาดการณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความสามารถในการวางแผนและการตัดสินใจ ความสามารถในการถ่ายทอดนโยบาย การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและการดูแลผู้ป่วย

ในขณะที่ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2538 : 151) จำแนกสมรรถนะของผู้นำทางการพยาบาลออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) สมรรถนะความเป็นวิชาชีพ หมายถึง การเป็นนักวิชาการในวิชาชีพพยาบาล หรือความเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาล โดยจะต้องมีพฤติกรรมอื่นประกอบด้วย คือ พฤติกรรมกล้าแสดงออก และพฤติกรรมเผชิญหน้า นั่นก็คือการเตรียมความรู้และพฤติกรรมที่จะนำความรู้ไปสู่ผู้อื่น ทั้งในและนอกวิชาชีพพยาบาล

2) สมรรถนะเชิงธุรกิจ หมายถึง การมีพฤติกรรมตามแนวธุรกิจหลายประการ เช่น การยอมเสี่ยง การจัดการต่อความขัดแย้ง การจัดการต่อภาวะเครียด การตัดสินใจ และการสื่อสาร

3) สมรรถนะเชิงการเมือง หมายถึง การมีพฤติกรรม 3 ประการ คือ การเจรจาต่อรอง การเจรจาอย่างไม่เป็นทางการ การจัดการต่อการขัดแย้งโดยผู้นำต้องสามารถใช้ทฤษฎีระบบ และมีความรู้ความเข้าใจระบบเศรษฐกิจ การเมือง และไว้ต่อปัญหาสังคมปัจจุบัน

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัด ตัวประกอบ ของสมรรถนะของพยาบาลระดับหัวหน้า ในประเทศไทยในโรงพยาบาลหลายสังกัด เช่น การศึกษาของ จันทรเพ็ญ พาพงษ์ (2538) เรื่อง ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็น 7 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) การอำนวยความสะดวกและการจัดการระบบงาน 3) การวางแผน 4) การควบคุม 5) วิชาการ 6) การตลาด และ 7) การปฏิบัติการพยาบาล

การศึกษาของ เพชรรัตน์ เจริมรด (2539) เรื่อง ตัวประกอบสมรรถนะของหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะของหัวหน้าพยาบาลจำแนกเป็น 8 องค์ประกอบ คือ 1) กระบวนการบริหารงาน 2) ภาวะผู้นำ 3) การใช้เทคโนโลยี 4) การตลาด 5) สนับสนุนงานการสาธารณสุข 6) วิชาการและวิจัย 7) การปฏิบัติการพยาบาล และ 8) การฝึกอบรม

การศึกษาของ ประภัสสร เสี่ยมกุลถาวร (2544) เรื่อง การศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ที่สมัครขอการตรวจประเมินจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 900 คน พบว่า ตัวชี้วัดที่สำคัญของสมรรถนะการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วยประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ 1) การส่งเสริมความรู้ทางวิชาการ และทักษะการปฏิบัติการพยาบาล 2) การบริหารงาน 3) การบริการโดยทีมพยาบาลตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 4) การใช้ภาวะผู้นำ 5) การเสริมสร้างพลังอำนาจ 6) การทำงานเป็นทีม 7) การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และ 8) การเสริมแรงจิตใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ที่มีนักวิชาการได้เสนอแนะไว้และจากศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลระดับหัวหน้า และจากแนวทางในการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารสุขภาพในระดับโรงพยาบาล ที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (สถาบันการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. 2543 : ออนไลน์) ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ไว้เป็น 7 องค์ประกอบ คือ

1) ภาวะผู้นำ หมายถึง หัวหน้ามีการกระทำที่มีอิทธิพลจูงใจให้สมาชิกในหน่วยงานปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย โดยสมาชิกยอมรับฟัง เห็นคล้อยตาม และยอมปฏิบัติตามคำแนะนำ รวมทั้งการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้สมาชิกเข้าใจสถานการณ์และเปลี่ยนความคิดตามได้ และสร้างค่านิยมที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2) การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง หัวหน้ามีความสามารถในการเสริมสร้างให้สมาชิกในหน่วยงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มความสามารถ และทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดกับหน่วยงาน โดยให้สมาชิกในหน่วยงานมีอิสระ มีความยืดหยุ่น และมีความเชื่อมั่นในการทำงาน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในงานต่าง ๆ กระตุ้นให้

สมาชิกได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มศักยภาพ โดยมีหัวหน้าเป็นพี่เลี้ยง เป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด

3) การบริหารงานทั่วไป หมายถึง หัวหน้ามีความสามารถในการบริหารจัดการทางทรัพยากรและการบริหารทั่วไป โดยมีความสามารถในการจัดระบบงาน บริหารทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ และอัตรากำลัง มีความสามารถในการมอบหมายงาน การนิเทศ การวิเคราะห์งาน มีการแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในหน่วยงาน การพัฒนาระบบการทำงาน และการใช้ข้อมูลจริงในการบริหารงานในหน่วยงาน

4) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม หมายถึง หัวหน้าได้สนับสนุนให้สมาชิกในหน่วยงานได้ปฏิบัติงานร่วมกัน โดยได้อธิบายให้เห็นประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน การให้สมาชิกหลายระดับได้ทำงานร่วมกันเป็นทีมทำงาน มีการแก้ปัญหาร่วมกัน สมาชิกในทีมให้ความไว้วางใจกัน และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

5) การปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง หัวหน้ามีความสามารถในการปฏิบัติงานการพยาบาลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับผู้ป่วยทุกประเภท มีความสามารถในการสอนและสาธิตวิธีการปฏิบัติการพยาบาลได้ถูกต้องตามหลักการ มีความสามารถในการใช้และดัดแปลงอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม สามารถประเมินสภาพ วินิจฉัยปัญหา วางแผนการพยาบาล และประเมินผลการพยาบาลได้ตามกระบวนการพยาบาล

6) การส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการทำงาน หมายถึง หัวหน้ามีการส่งเสริมให้สมาชิกในหน่วยงานมีความรู้และมีความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานให้กับสมาชิก มีการจัดการอบรมให้กับสมาชิกทุกระดับที่ขาดทักษะในการทำงาน ตลอดจนรวมถึงมีการส่งเสริมให้สมาชิกมีการสร้างนวัตกรรม

7) การให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง หัวหน้าให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการให้สมาชิกในหน่วยงานมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเสนอความต้องการและความคาดหวัง เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และการยอมรับว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด มีการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ ตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้รับบริการ

การวัด

จันทร์เพ็ญ พาหงษ์ (2538) สร้างเครื่องมือวัดสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 110 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1,380 คน มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.99 จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้การสกัดองค์ประกอบแบบตัวประกอบภาพพจน์ (Image factoring method) และใช้การหมุนแกนด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax method) พบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็น 7 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) การอำนวยความสะดวกและการจัดการระบบงาน 3) การวางแผน 4) การควบคุม 5) วิชาการ 6) การตลาด และ 7) การปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 67.5 โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 51.1, 3.9, 3.2, 3.0, 1.5, 1.4 และ 1.2 ตามลำดับ

การศึกษาของ เพชรรัตน์ เจริมรอด (2539) สร้างเครื่องมือวัดสมรรถนะของหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 101 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 585 คน มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.99 จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้การสกัดองค์ประกอบแบบตัวประกอบภาพพจน์ และใช้การหมุนแกนด้วยวิธีแวนแมกซ์ พบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะของหัวหน้าพยาบาลจำแนกเป็น 8 องค์ประกอบ คือ 1) กระบวนการบริหารงาน 2) ภาวะผู้นำ 3) การใช้เทคโนโลยี 4) การตลาด 5) สนับสนุนงานการสาธารณสุข 6) วิชาการและวิจัย 7) การปฏิบัติการพยาบาล และ 8) การฝึกอบรม ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 58.6 โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 44.4, 4.3, 3.0, 1.6, 1.6, 1.5, 1.2 และ 1.0 ตามลำดับ

ประภัสสร เสียมกุลถาวร (2544) สร้างเครื่องมือวัดสมรรถนะการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์การของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 89 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ที่สมัครขอรับการตรวจประเมินจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 900 คน มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในเท่ากับ 0.99 จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle component) และใช้การหมุนแกนด้วยวิธีแวนแมกซ์ พบว่า สมรรถนะการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์การของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็น 8 องค์ประกอบ คือ 1) การส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการปฏิบัติการพยาบาล 2) การบริหารงาน 3) การบริการโดยทีมการพยาบาลตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 4) การใช้ภาวะผู้นำ 5) การเสริมสร้างพลังอำนาจ 6) การทำงานเป็นทีม 7) การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และ 8) การเสริมแรงใจ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 59.6 โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 12.27, 10.96, 10.91, 9.48, 7.24, 5.83, 4.67 และ 4.15 ตามลำดับ

ในการศึกษาที่ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าชั้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติที่เป็นสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจ การบริหารงานทั่วไป การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การปฏิบัติการพยาบาล การส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการทำงาน และการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 46 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงที่สุด (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของหัวหน้าชั้นใหม่ส่วนใหญ่มีการศึกษาในลักษณะขององค์ประกอบของสมรรถนะการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ยังไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานกับปัจจัยระดับบุคคล มีการศึกษาส่วนหนึ่งที่ได้มีการศึกษาในองค์ประกอบของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพฤติกรรมของหัวหน้า ในการศึกษาของ คอลบ์ (Kolb, J.A. 1991 : Online) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำกับผลสำเร็จในงานของทีม โดยทำการทดลอง กำหนดให้หัวหน้าทีมเป็นผู้คอยประสานไม่ให้เกิดความกระทบกระทั่งกันของสมาชิกในทีม ให้สมาชิกในทีมมีการปกครองตนเอง แสดงบทบาทในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจในตนเอง กระตุนและให้กำลังใจ และประเมินผลการทำงานของสมาชิกในทีม ผลการ

ศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในงานของทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาในบริบททางการแพทย์พยาบาล ในประเทศไทย พิมพ์ประภา โตสงคราม (2542) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการนิเทศควบคุมงาน และด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ จิระพร แดนเขตต์ (2543) ยังพบว่า หัวหน้าที่มีภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง มีความสัมพันธ์กับการทำงานของพยาบาลประจำการ และการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารในบทบาทการบริหารกับผลงานของบุคลากรในหน่วยงานของโรงพยาบาล พบว่า การปฏิบัติบทบาทด้านภาวะผู้นำมีผลทางบวกต่อผลงานของพยาบาลประจำการ (Fox, Fox & Wells, 1999) และจากการศึกษาในบริบททางด้านวิชาการของ กุหลาบ รัตนสังธรรม (2536) เรื่องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ระดับคณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า พฤติกรรมของผู้นำ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ และบรรยากาศของการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .19 และ .33 ตามลำดับ และส่งผลโดยอ้อมต่อพฤติกรรมของบุคลากร และประสิทธิผลขององค์การโดยผ่านตัวแปรบรรยากาศของการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของหัวหน้ากับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการศึกษาของ อัญชลี ไพบูลย์ (2530) พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร และในวิชาชีพพยาบาล พบว่า พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญ (r = .74) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (r = .34) ของพยาบาลประจำการ (อารีย์ ไชยมงคล, 2533 : 50, 53)

การศึกษาสมรรถนะการทำงานของหัวหน้ากับความผูกพันต่อองค์การ ในต่างประเทศ ในการศึกษาของสมิทธี (Mcneese - Smith, 1996 : 22) พบว่า หัวหน้าแผนกที่มีพฤติกรรมแบบภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ (r = .28 - .49) สอดคล้องกับการศึกษาในวิชาชีพพยาบาล ในประเทศไทย ที่พบว่า ภาวะผู้นำหลายแบบของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ (อาทิเช่น จรัสศรี ไกรนที, 2539 ; เมธินี จิตต์อ่อนน้อม, 2542) และการศึกษาในอาจารย์พยาบาล ก็พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (วรรณดี ชูกาล, 2540 : 119)

การศึกษาสมรรถนะการทำงานของหัวหน้ากับความพึงพอใจในงาน ในต่างประเทศ เมดเลย์ และลาโรเชล (Medley & Larochelle, 1995 : 64LL) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลชุมชนสหรัฐอเมริกา พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสูงกว่าภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน สอดคล้องกับการศึกษาของแมคดาเนียล และ วูล์ฟ (McDaniel & Wolf, 1992 : 61) ที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ของพยาบาล ผลการศึกษาในต่างประเทศมีความสอดคล้องกับการศึกษาในวิชาชีพทางการแพทย์ ในประเทศไทย ที่พบว่าภาวะผู้นำหลายแบบของหัวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ในวิชาชีพพยาบาล (อาทิเช่น ดนุพงษ์ สาเขตร์, 2531 ; ธนิตา ฉิมวงษ์, 2539) เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (กิริติ รุ่งแจ้ง,

2543) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและอัตราเงินเดือน (บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์ และคณะ. 2539)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าสมรรถนะการทำงานของ หัวหน้ามีความความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพขององค์กร 2) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน 3) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของทีม 4) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง และ 5) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้าส่งผลต่อบรรยากาศของทีมงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคาดว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้าหน่วยงานน่าจะส่งผล โดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิง อารมณ์ อธิปไตย 4 สังคหวัตถุ 4 และบรรยากาศของหน่วยงาน และส่งผลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านตัวแปรบรรยากาศของ หน่วยงาน และตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิงอารมณ์ อธิปไตย 4 และสังคหวัตถุ 4

พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

ความหมาย

พรหมวิหาร 4 หมายถึง ธรรมะประจำอันประเสริฐ อันเป็นหลักความประพฤติที่ประเสริฐ บริสุทธิ์ เป็นธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ซึ่งเป็นหลักธรรมประจำใจและกำกับความประพฤติเป็นธรรมที่ ส่งเสริมในการปกครอง มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (ไสว มาลาทอง. 2542 : 139 ; พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2543 ง : 148 – 149 ; วิชัย ธรรมเจริญ. 2543 : 43)

1) เมตตา แปลว่า ความรัก ความปรารถนาดี มีไมตรีจิต หมายถึง การคิด ช่วยเหลือให้ทุกคนประสบแต่ประโยชน์และมีความสุขโดยทั่วกัน จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของเมตตา คือการ ฝึกอบรมจิตใจเป็นสำคัญ คือฝึกจิตใจให้มีความเยือกเย็น มีเมตตาอารีต่อสรรพสัตว์ทั่วหน้า

2) กรุณา แปลว่า ความสงสาร หมายถึง การคิดจะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความ ทุกข์เดือดร้อน ได้แก่ ใฝ่ใจที่จะปลดปล่อย ปาปัดความทุกข์ ความเดือดร้อนของผู้อื่นและสัตว์ทั้งปวง ในการ ปฏิบัติเกี่ยวกับกรุณา เริ่มจากการปลุกฝังความสงสารให้กับผู้ได้รับความลำบากเกิดขึ้นในใจ เมื่อมีความ กรุณาในใจแล้วการแสดงออกย่อมจะเกิดขึ้นตามแต่เหตุการณ์นั้น ๆ เช่น การช่วยเหลือคนเจ็บ ช่วยเหลือคน ก้าวร้าวน่ากลัว ช่วยเหลือคนขาดแคลนความกรุณาเป็นคุณธรรมสำคัญที่จะทำให้เป็นนักเสียสละพร้อมที่จะทำ ทุกอย่างเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความสุข คุณธรรมข้อนี้แสดงว่าผู้ประพฤติดีจะต้องมีฐานคุณธรรมเรื่องเมตตา สูงมาก

3) มุทิตา แปลว่า ความชื่นบาน หมายถึง ความพลอยยินดีด้วยในเรื่องเห็นผู้อื่น ได้ดี มุทิตานี้เป็นหลักธรรมของผู้มีลักษณะใจกว้างขวาง ยินดีต่อความดีของผู้อื่น นับได้ว่าเป็นการทำบุญหรือ ความดีอย่างหนึ่ง นอกจากนี้ ยังหมายถึงการให้การสนับสนุน แก่ผู้สร้างสรรค์ประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ ของสังคมด้วย

4) อุเบกขา แปลว่า การวางใจเป็นกลาง โดยพิจารณาข้อเท็จจริง หมายถึง ในการตัดสินใจเรื่องใด ควรพิจารณาด้วยปัญญา มีเหตุผล ถูกต้อง และเที่ยงธรรม แล้วปฏิบัติลงไปด้วยความเยือกเย็นสุขุมรอบคอบ สามารถดำรงมั่นรักษาความถูกต้องหรือความยุติธรรมไว้ได้

นักปกครองที่มีหลักธรรม พรหมวิหาร 4 จะเป็นนักปกครองที่มีคุณธรรม ดำเนินการปกครองด้วยความเป็นธรรม ทำให้สังคมมีความสุข คุณธรรม 4 อย่างนี้ส่งเสริมการปกครอง สนับสนุนการปกครองให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมประสงค์ (พิฑูร มลิวลย์. 2540 : 73) ในการทำงานที่ผู้นำจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้นำจำเป็นต้องมีคุณธรรมในการประพฤติปฏิบัติด้วย เพื่อให้ผู้ตามเกิดความเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ด้วยดี ทศนิยม ประจักษ์ (2538 : 258 – 259) ได้กล่าวถึงผู้ที่ปฏิบัติตนตามหลักของพรหมวิหาร 4 จะเป็นผู้ที่ 1) เป็นคนใจกว้างขวาง เยือกเย็น ไม่ก่อพิษแพร่ภัยแก่ใคร 2) บุคลิกลักษณะน่านิยมนับถือ เป็นที่พึ่งของสังคม 3) มีน้ำใจประเสริฐ เปี่ยมด้วยมนุษยธรรม มองโลกในแง่ดี ทำให้มีชื่อเสียงดีเด่น ชีวิตผาสุกในทุกที่

ด้วยหลักธรรมพรหมวิหาร 4 นี้เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการทำงานมาก โดยเฉพาะกับหัวหน้า ดังนั้นการที่หัวหน้าจะนำหลักธรรมนี้มาใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรพิจารณาสถานการณ์ที่จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ ดังนี้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2543ค : 37 - 48)

1) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ปกติ หัวหน้าควรมีเมตตา หมายถึง การให้ความรัก ความปรารถนาดี มีความปรารถนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุข

2) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาตกต่ำจากเดิม ได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ หัวหน้าควรมีกรุณา หมายถึง การมีความรู้สึกหวั่นไหว เมื่อเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความเดือดร้อน และหัวหน้ามีความต้องการที่จะช่วยให้บุคคลนั้นหมดทุกข์ไป

3) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น มีความสุข ประสบความสำเร็จ หัวหน้าควรมีมุทิตา หมายถึง มีความยินดีกับความสุขของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย และคอยให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

4) ในกรณีที่จะมีการรักษาความถูกต้อง ชอบธรรมตามหลักการและกฎเกณฑ์ หัวหน้าควรมีอุเบกขา หมายถึง การที่วางใจเป็นกลาง แต่ยังคงอยู่ใกล้ ๆ กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ไม่เข้าไปก้าวก่ายเพื่อให้ความถูกต้อง ชอบธรรมนั้นยังคงอยู่ต่อไป

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า หมายถึง การที่หัวหน้าหน่วยงานมีการหลักประพฤติที่ดี 4 ประการ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา รายละเอียดมีดังนี้

1) เมตตา เป็นความรัก ความปรารถนาดี มิใช่ตรีจิต เป็นความคิดช่วยเหลือให้ทุกคนประสบแต่ประโยชน์และมีความสุขโดยทั่วกัน อันเป็นความคิดที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในภาวะปกติ

2) กรุณา เป็นความสงสาร เป็นการคิดที่จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความเดือดร้อน อันเป็นความคิดที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในภาวะที่ได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ และต้องการความช่วยเหลือ

3) มุทิตา เป็นความชื่นบาน เป็นความพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดี อันเป็นความคิดรู้สึกเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้า มีความสุข

4) อุเบกขา เป็นการวางใจเป็นกลาง โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริง เมื่อต้องตัดสินใจในเรื่องใด ๆ แล้ว ควรพิจารณาไตร่ตรองด้วยปัญญา มีเหตุผล ถูกต้องและเที่ยงธรรม อันเป็นการรักษาความถูกต้อง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เพื่อผดุงไว้ซึ่งความถูกต้องดีงาม

การวัด

จินตนา จินดารัตน์ (2523) และ สนองศรี รุดติษฐ์ (2523) สร้างเครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ขึ้น จำนวน 60 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ น้อยที่สุด (1) ถึงมากที่สุด (7) กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตมหาวิทยาลัย เครื่องมือวัดนี้มีค่าอำนาจจำแนก (ค่าที) อยู่ระหว่าง 2.57 ถึง 7.71 ต่อมา รุ่งโสฬส สิทธิเวช (2534) ได้สร้างเครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ขึ้นใหม่ เป็นการวัดการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหาร 4 จำนวน 55 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เลย (1) ถึงแน่นอน (5) เครื่องมือวัดชุดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Item – total correlation) อยู่ระหว่าง .33 ถึง .68

อนิสรา จรัสศรี (2541) สร้างเครื่องมือวัดการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหาร 4 ขึ้น จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงเลย (1) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ให้การพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ เครื่องมือชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .81 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .47 ถึง .72

ด้วยเครื่องมือวัดของอนิสรา จรัสศรี มีเนื้อหาในข้อคำถามที่ถามในบริบทของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จึงไม่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลระดับหัวหน้าหน่วยงาน และมุ่งที่จะประเมินการนำหลักธรรมพรหมวิหาร 4 มาใช้กับผู้ป่วยติดกับัญชา มากกว่าที่จะนำหลักพรหมวิหาร 4 มาใช้กับผู้รับบริการ ดังนั้นในการศึกษานี้ ผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ขึ้นใหม่ ตามนิยามปฏิบัติการ ที่มีหลักของการประพฤติดี 4 ประการ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6 คะแนน) ถึง ไม่จริงเลย (1 คะแนน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชานั้น ยังไม่พบหลักฐานว่ามีการศึกษาโดยตรง แต่จากคุณลักษณะและประโยชน์ของผู้ที่ปฏิบัติตามหลักธรรมนี้แล้ว จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานด้วยดี ซึ่งมีการศึกษาจำนวนหนึ่งที่พบว่าพฤติกรรมการบริหารงานของหัวหน้าหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ (อาทิเช่น ประภารัตน์ แพบุนทศ. 2544 ; สมสมร เรืองวรบูรณ์. 2544)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่าพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้าหน่วยงาน น่าจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาทความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อธิปไตย 4 สังคหวัตถุ 4 และบรรยากาศของหน่วยงาน และส่งผลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน และตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อธิปไตย 4 และสังคหวัตถุ 4

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อตรวจสอบแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทั้งตัวแปรที่อยู่ระดับเดียวกันและตัวแปรต่างระดับ และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพหรือพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน ประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนที่มีขนาดตั้งแต่ 100 เตียง ขึ้นไป ในประเทศไทย จำนวน 185 แห่ง (สำนักมาตรฐานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. 2545 : 1 - 3) หรือคิดเป็นร้อยละ 46.33 ของจำนวนโรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ และทำงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน เนื่องจากเป็นระยะเวลาที่พยาบาลมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองเป็นสมาชิกในทีมการพยาบาล และรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงานได้เป็นอย่างดี (Fisher. 1986 : 108 ; citing Feldman. 1977)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling – MSEM) อันเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ที่ผสมผสานการวิเคราะห์แบบพหุระดับเข้ากับการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงมีความสำคัญยิ่ง ด้วยหากขนาดของกลุ่มตัวอย่างเล็ก จะส่งผลให้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีแนวโน้มว่าจะมีความเชื่อมั่นต่ำ ดังนั้นจึงต้องกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดใหญ่พอ เพื่อให้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีความเชื่อมั่นสูง (Tabachnick & Fidell. 1996 : 640) ด้วยขนาดของกลุ่มตัวอย่างยิ่งมีขนาดใหญ่จะทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error) มีขนาดเล็กลง (Snijders & Bosker. 1999 : 141) ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) ในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้การประมาณค่าด้วยวิธีโลกลิขิตสูงสุด (Maximum Likelihood – ML) ดังนั้นการกำหนดให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่จะทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากรมีความคงเส้นคงวา แม้ว่าการแจกแจงของตัวแปรจะไม่เป็นโค้งปกติหลายตัวแปรก็ตาม (Multivariate normal distribution) (Bollen. 1989 : 284 ; citing Boomsma. 1983)

ในการวิจัยนี้ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างว่ามีขนาดใหญ่หรือเล็กไว้หลายเกณฑ์ด้วยกัน เช่น คอมเรย์ และ ลี (Tabachnick & Fidell. 1996 : 640 citing Comrey & Lee. 1992) กำหนดขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่างไว้ 6 ระดับ ได้แก่ 50 หน่วย 100 หน่วย 200 หน่วย 300 หน่วย 500 หน่วย และ 1,000 หน่วย ในขณะที่นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งแนะนำให้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 100 หน่วย (Bollen. 1989 : 267 ; citing Gerbing & Anderson. 1984 ; Boomsma. 1983) และหากต้องการความมั่นใจในการทดสอบมากขึ้นควรใช้กลุ่มตัวอย่าง 300 หน่วยขึ้นไป (Tabachnic & Fidell. 1996 : 640) สอดคล้องกับ แฮร์ และคณะ (Hair, et al. 1995 : 22, 637) ที่แนะนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมไว้ที่ 200 – 300 หน่วย สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์พหุระดับนั้น ชไนซ์เดอร์ และโบสเกอร์ (Snijders & Bosker. 1999 : 154) ได้แนะนำให้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่มไม่น้อยกว่า 30 หน่วย แต่ถ้าต้องการให้ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับมีความชัดเจนและแม่นยำควรกำหนดให้ตัวแปรระดับกลุ่มมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 100 หน่วย (Hox & Mass. 2001 : 170 – 171) และด้วยรูปแบบการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับที่มีการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในแต่ละระดับ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับหน่วยงานไว้ไม่ต่ำกว่า 150 หน่วยงาน และแต่ละหน่วยงานจะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลไม่ต่ำกว่า 4 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวมจะมีไม่ต่ำกว่า 600 คน

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยมีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้

1) จำแนกโรงพยาบาลตามภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคตะวันออก เชียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ และจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลออกเป็น 2 ขนาด คือ ขนาด 100 – 199 เตียง และขนาด 200 เตียงขึ้นไป กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลเท่ากับร้อยละ 15 ของจำนวนโรงพยาบาลที่เป็นจำนวนประชากร

2) สุ่มโรงพยาบาล โดยใช้วิธีการสุ่มตามความเหมาะสม (Convenient sampling ; Lehmann, et al. 1998 : 304) ขึ้นอยู่กับการให้ความร่วมมือในการวิจัยของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง การสุ่มจะกระจายไปตามขนาดของโรงพยาบาลและตามภูมิภาค

3) สุ่มหน่วยงาน (หอพยาบาลผู้ป่วย) ในโรงพยาบาล โดยใช้วิธีการสุ่มตามความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับการพิจารณาเห็นชอบและการอนุมัติจากทางโรงพยาบาลแต่ละแห่ง ในแต่ละหน่วยงานจะต้องมีพยาบาลประจำการที่ทำงานแบบเต็มเวลาในหน่วยงานไม่น้อยกว่า 4 คน (ไม่รวมหัวหน้าหน่วยงาน) โดยมีหัวหน้าหน่วยงานและพยาบาลประจำการในหน่วยงานทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายละเอียดของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเสนอในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล

ขนาดโรงพยาบาล*	ประชากร						กลุ่มตัวอย่าง					
	กทม.	กลาง	ตอ.ฉน.	เหนือ	ใต้	รวม	กทม.	กลาง	ตอ.ฉน.	เหนือ	ใต้	รวม
100 – 199	36	50	19	26	14	145	5	7	4	4	7	27
≥ 200	25	9	2	4	-	40	4	1	1	3	-	9
รวม	61	59	21	30	14	185	9	8	5	7	7	36

* หน่วยเป็น เตียง, ที่มา: สำนักมาตรฐานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ (2545)

เครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือวัดจำนวน 12 ฉบับ เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นใหม่จำนวน 7 ฉบับ คือ เครื่องมิตวัดพฤติกรรมตามบทบาท เครื่องมิตวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เครื่องมิตวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม และเครื่องมือวัดสังคหวัด 4 เครื่องมิตวัดสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า เครื่องมิตวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า เครื่องมิตวัดบรรยากาศของหน่วยงาน สำหรับเครื่องมือวัดอื่น ๆ เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนามาจากแบบสอบถามที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดนั้นมาแปลและปรับข้อคำถาม และข้อคำถามอีกส่วนหนึ่งได้สร้างขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นพยาบาลประจำการ โดยจะตอบแบบสอบถาม 1) พฤติกรรมตามบทบาท 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กร 4) ความพึงพอใจในงาน 5) การรับรู้บทบาท 6) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 7) ปรีชาเชิงอารมณ์ 8) อิทธิบาท 4 9) สังคหวัด 4 และ 10) บรรยากาศของหน่วยงาน กลุ่มที่สองเป็นพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน โดยจะตอบแบบสอบถาม 1) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และ 2) พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

2. การหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้กำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 เครื่องมือวัดทุกฉบับ ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย ตลอดจนถึงการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในด้านจิตวิทยาองค์กร ด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านการวัดผล การศึกษา ด้านพยาบาลศาสตร์ และพยาบาลวิชาชีพในองค์กรในระดับผู้บริหาร เพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) อันสามารถนำไปใช้ได้จริงอย่างเหมาะสมในบริบทที่ศึกษา ปรับปรุงเครื่องมือวัดตามข้อเสนอแนะและคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเครื่องมือวัดไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการจำนวน 150 คน และพยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 70 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้

2.2 วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item analysis) โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้น (Item-total correlation) ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .05) จะนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2.3 หาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) นำเครื่องมือวัดทุกฉบับ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่คัดไว้จากการวิเคราะห์ค่าถามรายข้อมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อยืนยันว่าเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นหรือเครื่องมือวัดที่พัฒนามาขึ้นมีองค์ประกอบตามโครงสร้างที่ได้กำหนดไว้ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ในการหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 39)

2.4 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

รายละเอียดของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับ มีดังนี้

เครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท เป็นเครื่องมือวัดที่ปรับมาจากเครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาทที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในการศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก" (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล, 2544) โดยนำมาปรับภาษา และตัดข้อคำถามบางส่วนออกเนื่องจากมีความซ้ำซ้อน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 10 ข้อ และด้านการบริหารและสนับสนุนปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 8 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังจากทดลองใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท พบว่า เครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.36 - 0.53 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.86 สำหรับด้านปฏิบัติการพยาบาล มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.37 - 0.51 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.79 และด้านการบริหารและสนับสนุนปฏิบัติการพยาบาล มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.37 - 0.57 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.76 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลองดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านปฏิบัติการพยาบาล

ก. ฉันตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินและติดตามอาการของผู้ป่วยด้วยตนเอง

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล

ข. ฉันใส่ใจดูแลสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นเครื่องมือวัดที่ปรับมาจากเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในการศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก" (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล, 2544) นำมาปรับภาษา สร้างข้อคำถามเพิ่มขึ้น และได้ปรับปรุงข้อคำถามโดยขยายความหมายและเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสากล ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือ (Helping) จำนวน 5 ข้อ ด้านมารยาทและความสุภาพ (Courtesy) จำนวน 5 ข้อ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ (Civic virtue) จำนวน 5 ข้อ และด้านการมี

น้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริ่งที่สุด ถึง ไม่จริ่งที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริ่งที่สุด” ถึง “ไม่จริ่งที่สุด” หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.22 - 0.64 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.87 สำหรับด้านการช่วยเหลือ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.46 – 0.65 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.79 ด้านมารยาทและความสุภาพ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.46 – 0.64 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.75 ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.24 – 0.49 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.59 และด้านการมีน้ำใจนักกีฬามีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.35 – 0.62 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.70 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านการช่วยเหลือ

ก. ฉันให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับพนักงานเข้าใหม่

☐ จริ่งที่สุด ☐ จริ่ง ☐ ก่อนข้างจริ่ง ☐ ก่อนข้างไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่งที่สุด

ด้านมารยาทและความสุภาพ

ข. ฉันแต่งกายเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงาน

☐ จริ่งที่สุด ☐ จริ่ง ☐ ก่อนข้างจริ่ง ☐ ก่อนข้างไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่งที่สุด

ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ

ค. ฉันมักเสี่ยงในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน

☐ จริ่งที่สุด ☐ จริ่ง ☐ ก่อนข้างจริ่ง ☐ ก่อนข้างไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่งที่สุด

ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

ง. แม้ว่าฉันจะมีงานมากเท่าใดก็ตาม ฉันก็ไม่เคยบ่น

☐ จริ่งที่สุด ☐ จริ่ง ☐ ก่อนข้างจริ่ง ☐ ก่อนข้างไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่ง ☐ ไม่จริ่งที่สุด

เครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานรวม ในการประเมินผลการปฏิบัติงานรวม ผู้วิจัยรวม องค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท (18 ข้อ) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (20 ข้อ) เป็นดัชนีในการวัดผลการปฏิบัติงานรวม ดังนั้นการวัดผลการปฏิบัติงานรวมจึงประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 38 ข้อ และจำนวนด้านรวมทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านปฏิบัติการพยาบาล ด้านการบริหารและสนับสนุน การปฏิบัติการพยาบาล ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้สังคมใน องค์การ และด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนรายข้อนั้น เช่นเดียวกับการให้คะแนน

ตามเครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำหรับคะแนนของผลการปฏิบัติงานรวมนั้น ผู้วิจัยกำหนดให้น้ำหนักคะแนนจากองค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาท 50 คะแนน และน้ำหนักคะแนนจากองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 50 คะแนน เท่ากัน ดังนั้นผู้ตอบจะได้คะแนนรวมสูงสุด 100 คะแนน โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาทและเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเมื่อรวมองค์ประกอบของเครื่องมือวัดทั้งสองมาเป็นดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานรวม และคิดคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดน้ำหนักใหม่ดังกล่าวแล้ว พบว่าเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานรวม มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.28 - 0.61 และค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.92 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยปรับมาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของ เมเยอร์ และ อลีน (Meyer, Allen & Smith, 1993 : citing Meyer & Allen, 1991) และได้นำมาใช้ในการศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลกึ่งกลาง และอิทธิพลสอดแทรก" (วิรัตน์ธรรมนารถสกุล, 2544) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องวัดดังกล่าวนำมาปรับภาษา และตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนออก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก (Affective commitment) จำนวน 4 ข้อ ด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) จำนวน 5 ข้อ และด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" หากข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.45 - 0.73 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.88 สำหรับด้านความรู้สึก มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.37 - 0.55 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.68 ด้านความต่อเนื่อง มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.26 - 0.73 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.77 และด้านบรรทัดฐานมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.43 - 0.59 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.75 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง รายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านความรู้สึก

ก. ฉันจะมีความสุข หากได้เกษียณอายุการทำงานที่นี่

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการคงอยู่

ข. การทำงานที่นี้ในขณะนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับฉัน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านบรรทัดฐาน

ค. ฉันมีความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมิเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) จำนวน 12 ข้อ และสร้างข้อคำถามขึ้นใหม่จำนวน 4 ข้อ รวม 16 ข้อ และได้นำมาใช้ในการศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก" (วิรัช ธรรมนารถสกุล, 2544) จำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจภายในลักษณะงาน (Intrinsic job satisfaction) จำนวน 8 ข้อ และ ความพึงพอใจภายนอกงาน (Extrinsic job satisfaction) จำนวน 8 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่พอใจที่สุด ถึง ไม่พอใจที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อคำถามทั้งหมดเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ "พอใจที่สุด" ถึง "ไม่พอใจที่สุด"

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.43 - 0.63 และค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.86 ความพึงพอใจภายในลักษณะงานมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.40 - 0.57 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.77 และความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.39 - 0.65 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.80 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ท่านมีความพึงพอใจเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้

ด้านภายในลักษณะงาน

ก. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

☐ พพอใจที่สุด ☐ พพอใจ ☐ ก่อนข้างพอใจ ☐ ก่อนข้างไม่พอใจ ☐ ไม่พอใจ ☐ ไม่พอใจที่สุด

ด้านภายนอกงาน

ข. วิธีการบริหารบุคคลของหัวหน้า

☐ พพอใจที่สุด ☐ พพอใจ ☐ ก่อนข้างพอใจ ☐ ก่อนข้างไม่พอใจ ☐ ไม่พอใจ ☐ ไม่พอใจที่สุด

เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยปรับมาจากการศึกษา ยศวรรณ พิพัฒนศิริผล (2541) ที่ศึกษากับพยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โดยปรับเนื้อหาบางส่วนเพื่อให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาท จำนวน 7 ข้อ และด้านการรับรู้ความคลุมเครือในบทบาท จำนวน 8 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด จนถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีการรับรู้บทบาทสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังจากทดลองใช้เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.26 - 0.57 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.83 สำหรับด้านการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาท มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.36 - 0.64 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.83 และด้านการรับรู้ความคลุมเครือในบทบาทมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.37 - 0.62 และค่าแอลฟาเท่ากับ 0.79 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาท

ก. ฉันต้องเสี่ยงกฎเกณฑ์หรือนโยบาย เพื่อที่จะทำงานให้ได้ตามที่ได้รับมอบหมายมา

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการรับรู้ความคลุมเครือในบทบาท

ข. ฉันปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งที่คลุมเครือ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ ประกอบด้วยคุณสมบัติในการทำงานเป็นทีม 11 ด้าน คือ 1) ความสมดุลในบทบาท 2) การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน 3) การแสดงความคิดเห็น 4) การสนับสนุนการทำงาน 5) ความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ 6) การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลของงาน 7) ภาวะผู้นำ 8) การทบทวนการทำงาน 9) การพัฒนาตนเอง 10) สัมพันธภาพ และ 11) การสื่อสาร โดยแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดความสามารถในการทำงาน เป็นทีม พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.21 - 0.66 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.96 สำหรับด้านความสมดุลในบทบาท มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.16 - 0.40 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.51 ด้านการเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.61 - 0.71 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.82 ด้านการแสดงความคิดเห็น มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.52 - 0.65 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.80 ด้านการสนับสนุนการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.44 - 0.58 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.73 ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.50 - 0.64 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.79 ด้านการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลของงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.53 - 0.59 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.75 ด้านภาวะผู้นำ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.54 - 0.69 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.83 ด้านการทบทวนการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.64 - 0.70 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.84 ด้านการพัฒนาตนเองมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.61 - 0.75 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.85 ด้านสัมพันธภาพ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.60 - 0.74 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.85 และด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.53 - 0.62 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.80 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลองดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านความสมดุลในบทบาท

ก. ฉันสามารถเป็นผู้นำที่ดีได้ตามสถานการณ์

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน

ข. ฉันจะต้องทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ในงานก่อนการปฏิบัติงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการแสดงความคิดเห็น

ค. ฉันมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการสนับสนุนการทำงาน

ง. ฉันเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเสมอ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์

จ. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ฉันจะพยายามปรับความเข้าใจกับผู้ร่วมงานเสมอ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลของงาน

ฉ. บางครั้งฉันก็เสี่ยงกฎระเบียบบางอย่างที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านภาวะผู้นำ

ช. ฉันมักจะเป็นผู้นำของผู้ร่วมงานในการนำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการทบทวนการทำงาน

ฅ. ฉันคิดว่าการวางแผนการทำงานจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการพัฒนาตนเอง

ญ. ฉันแสวงหาวิทยาการใหม่ ๆ ทางการแพทย์เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเสมอ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านสัมพันธภาพ

ฎ. ฉันให้ความเป็นมิตรกับผู้ร่วมงานทุกคน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการสื่อสาร

ฏ. ฉันสังเกตปฏิกิริยาของผู้ฟังเสมอ เมื่อมีการสนทนา

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดปริชาเชิงอารมณ์ เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยปรับมาจากเครื่องมือวัดปริชาเชิงอารมณ์ของ ชัท และคณะ (Schutte et al. 1997) นำมาแปลและปรับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มิปฏิบัติสัมพันธ์ด้วย จำนวน 4 ข้อ ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มิปฏิบัติสัมพันธ์ด้วย จำนวน 6 ข้อ ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มิปฏิบัติสัมพันธ์ด้วย จำนวน 8 ข้อ และด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จากการเข้าใจและรู้เกี่ยวกับอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้มีปริชาเชิงอารมณ์สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังจากทดลองใช้เครื่องมือวัดปริชาเชิงอารมณ์ พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.36 - 0.64 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.92 สำหรับด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มิปฏิบัติสัมพันธ์ด้วย มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.34 - 0.69 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.74 ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มิปฏิบัติสัมพันธ์ด้วย มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.36 - 0.69 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.76

ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.48 – 0.63 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.83 และด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.35 – 0.64 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.85 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์

ก. ข้าพเจ้ารู้ว่าเมื่อไหร่ที่จะพูดเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวกับผู้อื่น

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์

ข. เป็นการยากที่ฉันจะเข้าใจภาษาท่าทางของผู้อื่น

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์

ค. ฉันชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำในสิ่งที่ดี

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จากการเข้าใจและรู้เกี่ยวกับอารมณ์

ง. หากฉันอารมณ์ดี ฉันสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดอิทธิบาท 4 เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยปรับมาจากการศึกษาของ จารุพร แสงเป่า ชมชื่น สมประเสริฐ และ สุพงษ์ ชูเดช (2539) โดยปรับภาษา ดัดข้อคำถามที่วัดเนื้อหาซ้ำซ้อนกันออก และได้สร้างข้อคำถามใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านฉันนะ จำนวน 4 ข้อ ด้านวิริยะ จำนวน 5 ข้อ ด้านจิตตะ จำนวน 5 ข้อ และด้านวิมังสา จำนวน 5 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้มีอิทธิบาท 4 สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดอิทธิบาท 4 พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.51 - 0.75 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.94 สำหรับด้านฉันนะ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.60 – 0.66 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.81 ด้านวิริยะ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.61 – 0.77 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.87 ด้านจิตตะ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.64 – 0.84 มีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.90 และด้านวิมังสา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.68 – 0.77 มีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.90 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านฉันทะ

ก. ฉันมีความสุขที่ได้ทำงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด
ด้านวิริยะ

ข. ฉันไม่เคยปล่อยเวลาให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด
ด้านจิตตะ

ค. ฉันแน่วแน่มั่นคงเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด
ด้านวิมังสา

ง. ฉันชอบที่จะคิดปรับปรุงให้งานที่ทำอยู่มีคุณภาพดียิ่ง ๆ ขึ้น

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดสังคหวัดฤ 4 เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ จากนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทาน จำนวน 5 ข้อ ด้านปิยะวาจา จำนวน 5 ข้อ ด้านอัตถจริยา จำนวน 5 ข้อ และด้านสมานัตตตา จำนวน 5 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตราวัด ประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีสังคหวัดฤ 4 สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดสังคหวัดฤ 4 พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.36 - 0.66 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ .89 สำหรับด้านทาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.50 - 0.60 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.77 ด้านปิยะวาจา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.36 - 0.74 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.81 ด้านอัตถจริยา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.43 - 0.66 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.78 และด้านสมานัตตตา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.32 - 0.48 และค่าความ เชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.68 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านทาน

ก. เมื่อฉันไปเที่ยวต่างจังหวัด จะซื้อของมาฝากเพื่อนร่วมงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านปิยะวาจา

ข. ฉันใช้คำพูดปดลอบโยนเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านอัตถจริยา

ค. เมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานจัดนิทรรศการในหน่วยงาน ฉันก็จะเข้าร่วมจัดนิทรรศการด้วย

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านสมานัตตตา

ง. ฉันให้ความเป็นเอง ไม่ถือตัว กับสมาชิกในหน่วยงานทุกคน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงาน เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ ตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ จำแนกเป็น 8 มิติ คือ 1) ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย จำนวน 5 ข้อ 2) ความผูกพันกับหน่วยงาน จำนวน 4 ข้อ 3) การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ 4) กฎระเบียบ จำนวน 5 ข้อ 5) การยกย่องชมเชย จำนวน 3 ข้อ 6) ความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ 7) ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ และ 8) การทำงานเป็นทีม จำนวน 3 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด จากนั้นจะคะแนนจากผู้ตอบในแต่ละหน่วยงานมารวม และหาค่าเฉลี่ยเพื่อเป็นคะแนนบรรยากาศของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน หน่วยงานที่มีคะแนนเฉลี่ยบรรยากาศของหน่วยงานมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงกว่าหน่วยงานที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงาน พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.27 - 0.63 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.93 สำหรับด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.39 - 0.73 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.81 ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.54 - 0.71 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.83 ด้านการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.32 - 0.46 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.55 ด้านกฎระเบียบ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.60 - 0.66 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.82 ด้านการยกย่องชมเชย มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.55 - 0.68 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.79 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.23 - 0.49 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.58 ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.57 - 0.67 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.81 และ ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.34 - 0.55 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.64 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย

ก. หน่วยงานมีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน

ข. หน่วยงานมีกลยุทธ์จูงใจให้สมาชิกอุทิศตนเพื่องาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ค. หน่วยงานจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้สมาชิกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านกฎระเบียบ

ง. หน่วยงานได้กำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการยกย่องชมเชย

จ. หน่วยงานมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของสมาชิกให้ทราบโดยทั่วถึง

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านความรับผิดชอบ

ฉ. หน่วยงานมีการมอบหมายงานให้สมาชิกอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน

ช. หัวหน้าให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในหน่วยงานทุกคน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการทำงานเป็นทีม

ฅ. สมาชิกในหน่วยงานมีความสามัคคี และร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 46 ข้อ จำแนกเป็น 7 ด้าน คือ 1) ภาวะผู้นำ จำนวน 7 ข้อ 2) การเสริมสร้างพลังอำนาจ จำนวน 7 ข้อ 3) การบริหารงานทั่วไป จำนวน 9 ข้อ 4) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม จำนวน 5 ข้อ 5) การปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 5 ข้อ 6) การส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการทำงาน จำนวน 7 ข้อ และ 7) การให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีสมรรถนะการทำงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท พบว่า เครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.21 - 0.66 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ .95 สำหรับด้านภาวะผู้นำ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.51 - 0.77 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.89 ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.60 - 0.63 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.84 ด้านการบริหารงานทั่วไป มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.52 - 0.71 มีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.88 ด้านการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.24 - 0.62 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.67 ด้านการปฏิบัติการพยาบาล มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.42 - 0.58 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.72 ด้านการส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.52 - 0.64 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.84 และด้านการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.57 - 0.73 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.84 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลอง ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านภาวะผู้นำ

ก. ฉันตั้งใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการเปลี่ยนแปลง

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ข. ฉันสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการบริหารงานทั่วไป

ค. ฉันมอบหมายงานได้อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ง. ฉันส่งเสริมความสามัคคีให้เกิดขึ้นในทีมทำงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

จ. ฉันวางแผนการดูแลผู้ป่วยตามหลักการพยาบาล

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการทำงาน

ฉ. ฉันจัดการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้กับสมาชิกในหน่วยงาน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ค่อนข้างจริง ☐ ค่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ข. จินพัฒนาการบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

เครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่จากนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านเมตตา จำนวน 4 ข้อ ด้านกรุณา จำนวน 4 ข้อ ด้านมุทิตา จำนวน 4 ข้อ และด้านอุเบกขา จำนวน 3 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพรหมวิหาร 4 สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

คุณภาพของเครื่องมือวัด ภายหลังการทดลองใช้เครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า พบว่าเครื่องมือวัดทั้งฉบับมีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.12 - 0.63 และค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการของครอนบาคมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.80 สำหรับด้านเมตตา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.31 - 0.63 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.69 ด้านกรุณา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.38 - 0.50 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.66 ด้านมุทิตา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.44 - 0.69 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.76 และด้านอุเบกขา มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.38 - 0.60 ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.69 สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนกับแบบจำลองดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านเมตตา

ก. ข้าพเจ้ามีความหวังดีกับผู้ที่บังคับบัญชาทุกคน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านกรุณา

ข. ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจกับผู้บังคับบัญชาที่เดือดร้อน

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านมุทิตา

ค. ข้าพเจ้ารู้สึกยินดีด้วยความจริงใจเมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

ด้านอุเบกขา

ง. หากผลงานของหน่วยงานไม่ดี ข้าพเจ้าทำได้เมื่อผู้บังคับบัญชาได้ทำงานสุดความสามารถ

☐ จริงที่สุด ☐ จริง ☐ ก่อนข้างจริง ☐ ก่อนข้างไม่จริง ☐ ไม่จริง ☐ ไม่จริงที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัยนี้ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการ และหัวหน้าหน่วยงาน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อติดต่อขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชน หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการอนุญาตให้เก็บข้อมูลในโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่ง

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแล้ว ผู้วิจัยขอเข้าพบบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูลในการวิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย รวมถึงวิธีการตอบและการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามมอบผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูล โดยให้เวลาในการรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 2 สัปดาห์ และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนอีก 2 ระยะ ระยะละ 1 – 2 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นในโรงพยาบาลแต่ละแห่งประมาณ 4 – 6 สัปดาห์ จากนั้นจะไปปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองจากผู้ประสานงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย รายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for window

1.2 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for window เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย เป็นการสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยได้สร้างแบบจำลองเพื่อตรวจสอบสมมติฐานใน 3 แบบจำลอง ดังนี้

แบบจำลอง 1 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ที่มีตัวแปรผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ (ภาพประกอบ 7) สำหรับทดสอบสมมติฐาน 1

แบบจำลอง 2 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ที่มีตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ (ภาพประกอบ 8) สำหรับทดสอบสมมติฐาน 4

แบบจำลอง 3 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (ภาพประกอบ 9) สำหรับทดสอบสมมติฐาน 2 และ 5

สำหรับการทดสอบสมมติฐาน 3 และ 6 ซึ่งเป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ จะใช้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (แบบจำลอง 3) ที่พัฒนาจนมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วเป็นชุดตัวแปรเชิงสาเหตุ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์จะเป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการพัฒนาแบบจำลองระดับบุคคล (แบบจำลอง 1 และ 2) โดยทำการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามตัวแปรผลลัพธ์ที่ละตัวแปร เพื่อดูว่าคะแนนเฉลี่ยของ

ตัวแปรระดับบุคคลแต่ละตัวแปร สามารถอธิบายด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ผู้วิจัยได้สร้างตัวอย่างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไว้ระดับขึ้น (ภาพประกอบ 10) เพื่อให้เกิดความชัดเจนของแบบจำลองที่จะในการวิเคราะห์ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับการทดสอบสมมติฐาน 3 และ 6

สำหรับการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL (LISREL for window) เนื่องจากแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์นั้น มีชุดตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน เป็นตัวแปรชุดเดียวกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงสามารถนำผลการวิเคราะห์จากแบบจำลองหนึ่งมาใช้ร่วมกับแบบจำลองหนึ่งได้ รายละเอียดดังนี้

1) วิเคราะห์และตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในแบบจำลองที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ใช้แบบจำลอง 1 (สมมติฐานการวิจัย 1, ภาพประกอบ 7) เป็นแบบจำลองในการตรวจสอบ และในแบบจำลองที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ใช้แบบจำลอง 2 (สมมติฐานการวิจัย 4, ภาพประกอบ 8) เป็นแบบจำลองในการตรวจสอบ

2) วิเคราะห์และตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้แบบจำลอง 3 (สมมติฐานการวิจัย 2 และ 5, ภาพประกอบ 9) เป็นแบบจำลองในการตรวจสอบ

3) ตรวจสอบปัจจัยเชิงสาเหตุในระดับบุคคลว่ามีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงานหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass correlation) โดยใช้โปรแกรม PRELIS/PC for window โดยกำหนดว่า หากตัวแปรระดับหน่วยงานมีค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแปรระดับบุคคลมีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงาน (Muthen, 1994 : 388) ดังนั้นจึงสามารถวิเคราะห์และตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองเชิงสาเหตุไว้ระดับได้ สำหรับตัวแปรระดับบุคคลที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4

4) วิเคราะห์และตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไว้ระดับที่มีคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลเป็นตัวแปรผลลัพธ์ โดยตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองตามตัวแปรผลลัพธ์ที่มีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงานที่ละตัวแปร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 ซึ่งผลการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จะทดสอบสมมติฐาน 3 และ 6 ตัวอย่างแบบจำลองในการวิเคราะห์แสดงในภาพประกอบ 10

สำหรับในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural equation modeling) ซึ่งใช้เป็นรูปแบบในการวิเคราะห์และตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยระบบสมการโครงสร้างเชิงเส้นทั่วไป (General structural equation systems) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดในสมการโครงสร้างเป็นเส้นตรง (Linear structural relation model)

(Bentler & Yuan, 2000 : 326) โดยในแบบจำลอง 1 – 3 ตัวแปรในระบบความสัมพันธ์ทั้งหมดเป็นตัวแปรสังเกต (Observed variables) ที่ไม่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด สำหรับแบบจำลองความสัมพันธ์ใช้ระดับตั้งตัวอย่างในภาพประกอบ 10 นั้นตัวแปรในระบบความสัมพันธ์จะมีทั้งตัวแปรแฝง (Latent variables) และตัวแปรสังเกตได้ที่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด ผู้วิจัยใช้คะแนนดิบ (Raw scores) เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลอง ก่อนการวิเคราะห์การตรวจสอบข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้น เกี่ยวกับการแจกแจงเป็นโค้งปกติหลายตัวแปร ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลสมการโครงสร้างเชิงเส้นมี 7 ขั้นตอน รายละเอียด ดังนี้ (Hair, et al. 1995 : 626 – 644 ; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538 : 15 - 70)

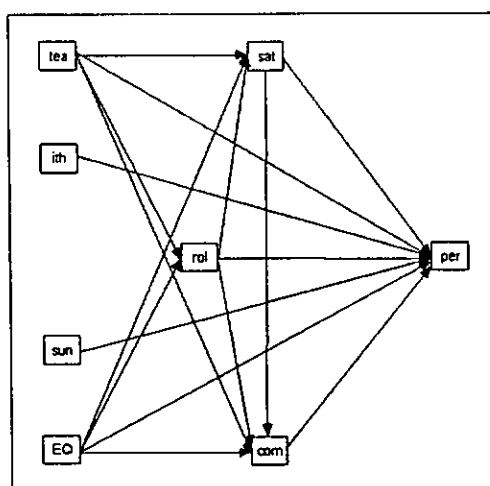
1) การพัฒนาแบบจำลองโดยมีพื้นฐานทางทฤษฎี (Developing a theoretically based model) ในงานวิจัยนี้กำหนดแบบจำลองตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจำแนกรอบแนวคิดการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ตามระดับของตัวแปร และกำหนดเป็นแบบจำลองตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2) การสร้างแผนภูมิเส้นอิทธิพลของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Constructing a path diagram of causal relationship) เป็นการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปแผนภูมิ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรเป็นการชี้ให้เห็นว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรสาเหตุ และตัวแปรใดเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งสามารถมีตัวแปรคั่นกลาง (Mediator variables) ได้ด้วย ในการสร้างแผนภูมิจะใช้ลูกศรแทนเส้นอิทธิพล โดยตัวแปรที่ปลายลูกศรเป็นตัวแปรสาเหตุส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรที่หัวลูกศรซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์ สำหรับลูกศรสองปลายแสดงถึงการมีสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และจากกรอบแนวคิดการวิจัยสร้างเป็นแผนภูมิเส้นอิทธิพลของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ 3 แบบจำลองย่อย ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพประกอบ 7 – 10

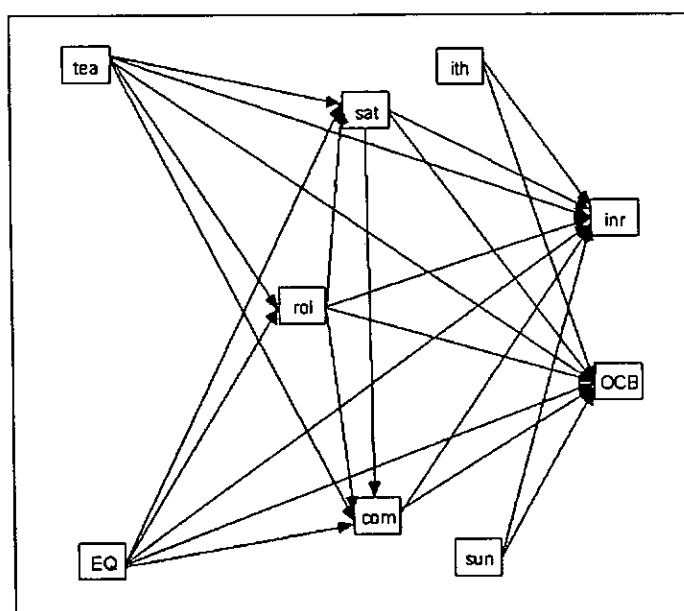
per	= ผลการปฏิบัติงานรวม
inr	= พฤติกรรมตามบทบาท
OCB	= พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
com	= ความผูกพันต่อองค์กร
sat	= ความพึงพอใจในงาน
rol	= การรับรู้บทบาท
tea	= ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
EQ	= ปรีชาเชิงอารมณ์
ith	= อิทธิบาท 4
sun	= สังคหวัตถุ 4
man	= สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า
pho	= พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า
cli	= บรรยากาศของหน่วยงาน
nman	= ตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า
npho	= ตัวแปรแฝงพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า
ncli	= ตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงาน
nmean	= ตัวแปรแฝงของตัวแปรระดับบุคคล,
mean	= คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคล

แบบจำลอง 1 สร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนที่เป็นตัวแปรระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน และมีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน 1



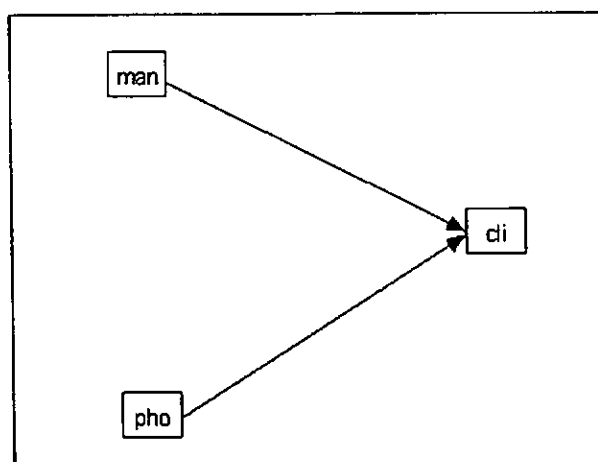
ภาพประกอบ 7 แบบจำลอง 1 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

แบบจำลอง 2 สร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนที่เป็นตัวแปรในระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน และมีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน 4



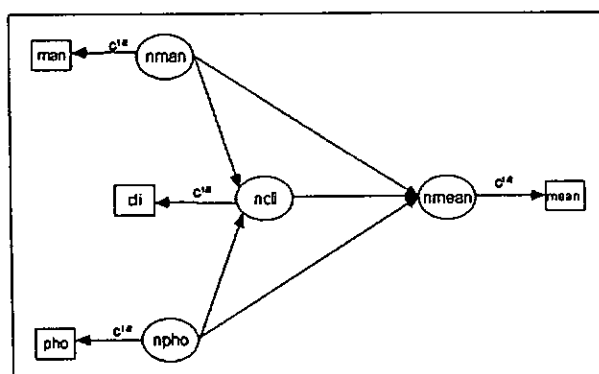
ภาพประกอบ 8 แบบจำลอง 2 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

แบบจำลอง 3 สร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนที่เป็นตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือตัวแปรระดับหน่วยงาน เพื่อใช้ในทดสอบสมมติฐาน 2 และ 5



ภาพประกอบ 9 แบบจำลอง 3 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน

แบบจำลองตัวอย่าง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับ ผู้วิจัยสร้างแบบจำลอง ตัวอย่างขึ้น ในกรอบแนวคิดการวิจัยเป็นส่วนของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือตัวแปรระดับ หน่วยงานที่ส่งผลต่อตัวแปรระดับบุคคล เพื่อใช้ในทดสอบสมมติฐาน 3 และ 6



ภาพประกอบ 10 แบบจำลองตัวอย่าง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับ

หมายเหตุ

$C^{1/2}$ หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝง เป็นการนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาถ่วง น้ำหนักในการประมาณค่าตัวแปรแฝง เพื่อลดความลำเอียงในการประมาณค่าตัวแปรแฝง

3) กำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลอง (Specification of the model) เป็นการระบุชุดความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปของสมการ โดยการเปลี่ยนแผนภูมิเส้นอิทธิพลมาอยู่ในรูปของสมการเชิงเส้น การศึกษานี้กำหนดความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรให้มีความสัมพันธ์แบบทางเดียว (Non-recursive model) โดยตัวแปรภายนอก (Exogenous variables) จะเป็นตัวแปรที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด ๆ ในแบบจำลอง หรือไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรใด ๆ ในแบบจำลอง สำหรับตัวแปรภายใน (Endogenous variables) จะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรภายนอก หรือมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรภายนอก และสามารถรับอิทธิพลจากตัวแปรภายในด้วยตนเองได้ สำหรับการศึกษาได้กำหนดตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกดังนี้

แบบจำลอง 1 ตัวแปรภายใน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม (per) ความผูกพันต่อองค์กร (com) ความพึงพอใจในงาน (sat) และการรับรู้บทบาท (rol) ตัวแปรภายนอก ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (tea) ปรัชญาเชิงอารมณ์ (EQ) อิทธิบาท 4 (ith) และสังคหวัตถุ 4 (sun)

แบบจำลอง 2 ตัวแปรภายใน ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท (inr) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ความผูกพันต่อองค์กร (com) ความพึงพอใจในงาน (sat) และการรับรู้บทบาท (rol) ตัวแปรภายนอก ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (tea) ปรัชญาเชิงอารมณ์ (EQ) อิทธิบาท 4 (ith) และสังคหวัตถุ 4 (sun)

แบบจำลอง 3 ตัวแปรภายใน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน (cli) ตัวแปรภายนอก ได้แก่ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า (man) และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า (pho)

4) การระบุความเป็นค่าเดียวของแบบจำลอง (Asses the identification of the model) เป็นการระบุว่าแบบจำลองสามารถนำมาประมาณค่าพารามิเตอร์ได้เป็นค่าเดียวหรือไม่ โดยจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าจะต้องน้อยกว่าจำนวนสมการโครงสร้าง เรียกว่า โมเดลระบุเกินพอดี (Over identified model) หรือจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าเท่ากับจำนวนสมการโครงสร้าง (Just identified model) ซึ่งโมเดลทั้งสองแบบนี้จะสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ (Pedhazur, 1997 : 783 – 785) การตรวจสอบการระบุความเป็นค่าเดียวของโมเดล ใช้การทดสอบว่าเมทริกซ์มีความเป็นบวกแน่นอน (Positive definite matrix) หรือไม่ ถ้าการทดสอบให้ผลว่าเมทริกซ์มีความเป็นบวกแน่นอน แสดงว่าโมเดลระบุได้พอดี (Joreskog & Sorbom, 1989 : 22 - 23) ซึ่งจะสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้

5) การประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลอง (Evaluate model estimates) การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแก้สมการโครงสร้างเพื่อหาพารามิเตอร์ ในการวิจัยนี้กำหนดวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีโลกลีสูงสุด (Maximum likelihood - ML) สำหรับการประมาณค่าในแบบจำลอง 1 – 3 สำหรับในแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ใช้วิธีการประมาณค่าด้วยวิธีโลกลีสูงสุดเช่นกัน แต่ด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับนี้ เป็นการนำคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลมาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรระดับหน่วยงาน ทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ของตัวแปรแฝงมีความลำเอียงเกิดขึ้นได้ และจากแนวคิดของ มูเท็น (Muthen, 1989, 1994) ในการลดความลำเอียงของการประมาณค่าพารามิเตอร์ของตัวแปรแฝง จึงกำหนดให้การประมาณค่าตัวแปรแฝงขึ้นอย่างกับขนาดของกลุ่มหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Common group size, c) ซึ่งเป็นการนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาถ่วงน้ำหนักในการประมาณค่าตัวแปรแฝงนั่นเอง ดังนั้นตัวแปรแฝงจึงมีค่าน้ำหนัก (Loading) เท่ากับรากที่สองของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ($C^{1/2}$) เฉพาะในแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ความกลมกลืนของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับเท่านั้น

6) การตรวจสอบแบบจำลอง (Model evaluation) เป็นการประเมินผลความถูกต้องของแบบจำลอง โดยประเมินใน 2 ส่วน คือ 1) ประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Overall model fit measure) 2) ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญในแบบจำลอง (Component fit measure) (Bollen, 1989 : 256 – 288) โดยการประเมินทั้งสองส่วนนี้จะนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองต่อไปด้วย เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบแบบจำลองในงานวิจัยนี้ มีดังนี้

6.1) ประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ค่าสถิติที่ใช้ในการประเมินความกลมกลืน ได้แก่

6.1.1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistic) ค่าสถิติไค-สแควร์จะทำการทดสอบว่า “เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรแตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าหรือไม่” (Bollen, 1989 : 263) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนแบบที่ 1 ที่ระดับ .05 ดังนั้น ถ้าค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรไม่แตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประเมินค่า สรุปว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6.1.2) ค่าอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์ กับองศาความเป็นอิสระ (χ^2 / df) เนื่องจากค่าสถิติไค-สแควร์เป็นค่าที่มีความไวต่อขนาดของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือขนาดของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อค่าสถิติไค-สแควร์ ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าสถิติไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติด้วย ดังนั้นในการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ ควรพิจารณาค่าอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์ กับองศาความเป็นอิสระ ซึ่ง คาร์ไมน์ และแมคเวอร์ (Bollen, 1989 : 287 ; citing Carmine & McIver, 1981) เสนอว่าควรมีค่าต่ำกว่า 2 – 5 ซึ่งยังเป็นข้อกำหนดที่ยังไม่แน่นอน ในงานวิจัยนี้กำหนดให้อัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์ กับองศาความเป็นอิสระมีค่าตั้งแต่ 2 ลงมา ถือว่าแบบจำลองน่าจะมี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6.1.3) ดัชนีบ่งบอกความกลมกลืน (Fit index) เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลองที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนี GFI (Goodness of Fit Index) ดัชนี AGFI (Adjust Goodness of Fit Index) ดัชนี NFI (Normed Fit Index) และดัชนี NNFI (Non-Normed Fit Index) ซึ่งมีค่าอยู่ ระหว่าง 0 ถึง 1 แต่ค่าที่สูงกว่า .90 ถือว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Arbuckle, 1995 : 529 ; Hair, et al. 1995 : 689) โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 สูงจะบ่งบอกว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลสูงด้วย (Bollen, 1989 : 270)

6.1.4) ดัชนี RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) เป็นดัชนีที่ถูกพัฒนาขึ้นเนื่องจาก การทดสอบไค-สแควร์ ค่าสถิตินี้ขึ้นกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N) ต่อชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) ถ้าจำนวนพารามิเตอร์อิสระเพิ่มขึ้น ค่าไค-สแควร์ก็จะลดลง ทำให้การทดสอบมีแนวโน้มต่อการไม่มีนัยสำคัญ ค่า RMSEA จึงเป็นดัชนีบ่งบอกความไม่กลมกลืนของแบบจำลองกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร โดยควรมีค่าต่ำกว่า .05 (Browne and Cudeck, 1993: 141, 162) และไม่ควรเกิน .08 ซึ่งเป็นค่าที่พอจะยอมรับ และถ้าค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนอย่างแท้จริง (Exact fit) (Arbuckle, 1995 : 523 ; Hair, et al. 1995 : 662)

6.1.5) ดัชนี SRMR (Standard Root Mean squared Residual) เป็นดัชนีที่วัดเพื่อบอกขนาดของส่วนที่เหลือโดยเฉลี่ย จากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของประชากรกับการประมาณค่า โดยค่าที่ใกล้ศูนย์มาก แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์สูง (Bollen, 1989 : 257 – 258)

6.1.6) ค่า CN (Critical N) เป็นดัชนีที่ระบุว่าคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ทำให้ค่า Fit function (F) ส่งผลให้การทดสอบไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงมีข้อเสนอแนะว่าค่า CN ควรน้อยกว่าหรือเท่ากับ 200 (Bollen, 1989 : 277 ; citing Hoelter. 1983)

6.2) ประเมินความกลมกลืนในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง หลังจากการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในภาพรวมแล้ว สิ่งที่มีความสำคัญมากที่ต้องประเมิน คือ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละส่วน ว่ามีความถูกต้องและอธิบายได้อย่างสมเหตุสมผล การตรวจสอบนี้จะทำให้ทราบว่าแบบจำลอง มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างแท้จริงหรือไม่ในแต่ละส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในงานวิจัยนี้พิจารณาพารามิเตอร์ใน 2 กลุ่ม ได้แก่

6.2.1) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard errors) โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานควรมีขนาดเล็ก ในการตีความว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีขนาดเล็กหรือใหญ่ นั้นพิจารณาจากค่าประมาณพารามิเตอร์ว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ หากค่าประมาณพารามิเตอร์มีนัยสำคัญ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก หากแต่ค่าประมาณพารามิเตอร์ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ ซึ่งบ่งบอกได้ว่าแบบจำลองยังไม่ดีพอ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 53) สำหรับการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานด้วยโปรแกรมลิซเรลนั้น เมื่อใช้การประเมินค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีโลกลิยูต์สูงสุด (ML) จะถูกต้องและแม่นยำ เมื่อตัวแปรสังเกตในแบบจำลองมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหลายตัวแปร (Joreskog & Sorbom. 1996 : 26)

6.2.2) สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (Squared multiple correlation, R^2) หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกต โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าสถิติที่มีค่าสูง แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรง (Validity, Joreskog & Sorbom. 1996 : 26) แต่ถ้าค่าสถิติมีค่าน้อย แสดงว่าแบบจำลองนั้นมีความเที่ยงตรงน้อยและยังไม่มีประสิทธิภาพ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 59)

7) การตีความและการปรับเปลี่ยนจำลอง (Interpreting and modifying the model) ในการตรวจสอบการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น เมื่อตรวจสอบแบบจำลองแล้ว พบว่า แบบจำลองยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือกล่าวได้ว่าแบบจำลองยังไม่มีความถูกต้อง ก็จะทำการปรับเปลี่ยนจำลอง โดยพิจารณาจาก (1) ความเป็นไปได้ในเชิงจากทฤษฎีและจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากดัชนีการปรับเปลี่ยนจำลอง (Modification indices – MI) และดัชนีการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวัง (Expected change – EPC) ควบคู่กันไป เพื่อป้องกันการเกิดความคลาดเคลื่อนประเภทที่สอง และแบบจำลองจะมีความประหยัด จากนั้นจึงเริ่มต้นในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเริ่มจากขั้นตอนแรกใหม่หากการตรวจสอบแล้วพบว่าแบบจำลองมีความถูกต้อง ก็จะเป็นการตีความแบบจำลองโดยการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน 2 แบบจำลอง คือ แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ แบบจำลองทั้งสองมีปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยระดับหน่วยงาน และปัจจัยระดับบุคคล กำหนดให้ตัวแปรในแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะของสมการโครงสร้างเชิงเส้นทุกระดับ โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์กันใน 2 ลักษณะ คือ ตัวแปรในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกันเอง และตัวแปรต่างระดับกันก็มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วย โดยตัวแปรในระดับที่สูงกว่า (ปัจจัยระดับหน่วยงาน) ส่งผลต่อตัวแปรในระดับที่ต่ำกว่า (ปัจจัยระดับบุคคล)

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกการนำเสนอเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติพื้นฐาน และผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 – 3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 – 6

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม (Supplementary analysis)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติพื้นฐาน และผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานแบบเต็มเวลา และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ พยาบาลประจำการและหัวหน้าหน่วยงาน จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากโรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศจำนวน 29 แห่ง พบว่ามีหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 207 หน่วยงาน โดยมีพยาบาลประจำการจำนวน 936 คน และหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 194 คน เมื่อตรวจสอบข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และเป็นไปตามเงื่อนไขในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ หนึ่งหน่วยงานจะต้องประกอบด้วยพยาบาลประจำการจำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน และหัวหน้าหน่วยงาน 1 คน พบว่า มีหน่วยงานที่เป็นไปตามเงื่อนไขดังกล่าวจำนวน 186 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 89.86 ของจำนวนหน่วยงานที่ให้ข้อมูล เป็นหน่วยงานจากโรงพยาบาลขนาด 100 – 200 เตียง จำนวน 102 หน่วยงาน (54.84%) และโรงพยาบาลขนาดมากกว่า 200 เตียง จำนวน 84 หน่วยงาน (45.16%) โดยมีพยาบาลประจำการจำนวน 885 คน คิดเป็นร้อยละ 94.55% ของพยาบาลประจำการที่ให้ข้อมูล และหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 95.88% ของหัวหน้าหน่วยงานที่ให้ข้อมูล โดยรายละเอียดซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ และหัวหน้าหน่วยงาน แสดงในตาราง 2 – 3

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการ

ข้อมูลทั่วไป	รพ. 100–200 เตียง		รพ. > 200 เตียง		รวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
อายุ						
22 – 25 ปี	175	(36.10)	99	(24.70)	274	(31.00)
26 – 30 ปี	166	(34.20)	137	(34.30)	303	(34.20)
31 – 35 ปี	69	(14.20)	82	(20.50)	151	(17.10)
35 – 54 ปี	44	(9.10)	58	(14.50)	102	(11.50)
ไม่ระบุ	31	(6.40)	24	(6.00)	55	(6.20)
คะแนนเฉลี่ย (SD) ¹	28.19 (5.24)		30.06 (6.59)		29.03 (5.96)	
ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกในโรงพยาบาล						
6 เดือน – 1 ปี	147	(30.30)	85	(21.30)	232	(26.20)
มากกว่า 1 – 2 ปี	89	(18.40)	42	(10.40)	131	(14.80)
มากกว่า 2 – 5 ปี	132	(27.20)	77	(19.30)	209	(23.70)
มากกว่า 5 – 10 ปี	76	(15.60)	120	(30.00)	196	(22.10)
มากกว่า 10 ปี	29	(6.00)	70	(17.50)	99	(11.20)
ไม่ระบุ	12	(2.50)	6	(1.50)	18	(2.00)
คะแนนเฉลี่ย (SD) ¹	3.40 (3.84)		6.15 (6.15)		4.64 (5.22)	
ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกในหน่วยงาน						
6 เดือน – 1 ปี	172	(35.50)	116	(29.00)	288	(32.50)
มากกว่า 1 – 2 ปี	102	(21.00)	55	(13.80)	157	(17.70)
มากกว่า 2 – 5 ปี	128	(26.40)	76	(19.00)	204	(23.20)
มากกว่า 5 – 10 ปี	54	(11.10)	100	(25.00)	154	(17.40)
มากกว่า 10 ปี	17	(3.50)	46	(11.50)	63	(7.10)
ไม่ระบุ	12	(2.50)	7	(1.80)	19	(2.10)
คะแนนเฉลี่ย (SD) ¹	2.72 (3.25)		4.80 (5.33)		3.64 (4.43)	

SD¹ หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตาราง 2 พบว่า พยาบาลประจำการมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มากที่สุด รองลงมา 22 – 25 ปี และมีอายุเฉลี่ย 29.03 ปี สำหรับระยะเวลาที่เป็นสมาชิกในโรงพยาบาล และเป็นสมาชิกในหน่วยงาน พบว่าอยู่ในช่วง 6 เดือน – 1 ปี มากที่สุด รองลงมา น้อยกว่า 2 – 5 ปี โดยมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกในโรงพยาบาลเฉลี่ย 4.64 ปี และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกในหน่วยงาน 3.64 ปี เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระหว่างขนาดของโรงพยาบาล พบว่า พยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลขนาดมากกว่า 200 เตียง มีอายุเฉลี่ย ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกในโรงพยาบาล และระยะเวลาที่เป็นสมาชิกในหน่วยงานสูงกว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลขนาด 100 – 200 เตียง

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน

ข้อมูลทั่วไป	รพ. 100–200 เตียง		รพ. > 200 เตียง		รวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
อายุ						
25 – 30 ปี	25	(24.50)	13	(15.50)	38	(20.40)
31 – 40 ปี	39	(38.20)	46	(54.80)	85	(45.70)
41 – 50 ปี	26	(25.50)	16	(19.00)	42	(22.60)
51 – 57 ปี	5	(4.90)	5	(6.00)	10	(5.40)
ไม่ระบุ	7	(6.90)	4	(4.80)	11	(5.90)
คะแนนเฉลี่ย (SD) ¹	36.86 (8.57)		37.08 (7.84)		36.96 (8.22)	
ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกในโรงพยาบาล						
6 เดือน – 3 ปี	12	(11.80)	16	(19.00)	28	(15.10)
มากกว่า 3 – 6 ปี	13	(12.70)	15	(17.90)	28	(15.10)
มากกว่า 6 – 9 ปี	25	(24.50)	12	(14.30)	37	(19.90)
มากกว่า 9 – 12 ปี	26	(25.50)	22	(26.20)	48	(25.80)
มากกว่า 12 ปี	25	(24.50)	19	(22.60)	44	(23.70)
ไม่ระบุ	1	(1.00)	-	-	1	(0.40)
คะแนนเฉลี่ย (SD) ¹	10.80 (7.15)		10.20 (8.25)		10.53 (7.65)	

SD¹ หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตาราง 3 พบว่า หัวหน้าหน่วยงานมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด รองลงมา 41 – 50 ปี มีอายุเฉลี่ย 36.96 ปี สำหรับการเป็นสมาชิกในโรงพยาบาล พบว่าอยู่ในช่วง น้อยกว่า 9 – 12 ปี มากที่สุด รองลงมา มากกว่า 12 ปี โดยระยะเวลาในการเป็นสมาชิกในโรงพยาบาลเฉลี่ย 10.53 ปี เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระหว่างขนาดของโรงพยาบาล พบว่า หัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลขนาดมากกว่า 200 เตียง มีอายุเฉลี่ยสูงกว่าหัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลขนาด 100 – 200 เตียง สำหรับการเป็นสมาชิกในโรงพยาบาลพบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยในการเป็นสมาชิกในโรงพยาบาล ต่ำกว่าหัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลขนาด 100 – 200 เตียง

ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปรในการศึกษาในการวิจัยนี้ ประกอบด้วยตัวแปรระดับบุคคลจำนวน 10 ตัวแปร ซึ่งมีผู้ตอบเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 890 คน และตัวแปรระดับหน่วยงาน 3 ตัวแปร ซึ่งมีจำนวนหน่วยงาน 186 หน่วยงาน และมีผู้ตอบเป็นหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 186 คน รายละเอียดของค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร เสนอในตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 ค่าต่ำสุด - ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของตัวแปร

ข้อมูลทั่วไป	รพ. 100 – 200 เตียง		รพ. > 200 เตียง		รวม	
	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย
	ค่าสูงสุด	(SD)	ค่าสูงสุด	(SD)	ค่าสูงสุด	(SD)
ตัวแปรระดับบุคคล (N = 890 คน)						
ผลการปฏิบัติงานรวม	125	167.96	132	171.11	125	169.38
(per)	224	(16.40)	227	(16.52)	227	(16.52)
พฤติกรรมกรรมการบทบาท	50	77.23	54	78.74	50	77.91
(inr)	104	(8.87)	108	(9.09)	108	(9.00)
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการ	64	90.73	70	92.37	64	91.47
(OCB)	120	(9.13)	119	(8.78)	120	(9.01)
ความผูกพันต่อองค์กรการ	26	58.87	33	58.95	26	58.91
(com)	84	(9.90)	84	(9.69)	84	(9.80)
ความพึงพอใจในงาน	42	74.46	48	74.11	42	74.30
(sat)	94	(8.08)	96	(8.57)	96	(8.30)
การรับรู้บทบาท	28	61.22	37	62.01	28	61.57
(rol)	87	(8.12)	87	(8.50)	87	(8.30)

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	รพ. 100 – 200 เตียง		รพ. > 200 เตียง		รวม	
	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย
	ค่าสูงสุด	(SD)	ค่าสูงสุด	(SD)	ค่าสูงสุด	(SD)
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	167	236.20	186	239.57	167	237.71
(tea)	300	(21.90)	300	(20.84)	300	(21.48)
ปรีชาเชิงอารมณ์	82	125.81	97	126.28	82	126.02
(EQ)	162	(12.22)	162	(11.54)	162	(11.92)
อิทธิบาท 4	51	87.36	49	88.83	49	88.02
(ith)	114	(11.27)	114	(10.78)	114	(11.07)
สังคหวัตถุ 4	66	95.65	70	97.66	66	96.55
(sun)	120	(11.06)	120	(9.78)	120	(10.50)
ตัวแปรระดับหน่วยงาน (N = 186 คน)						
บรรยากาศของหน่วยงาน	100	127.89	105.25	128.41	100	128.13
(cli)	154.25	(11.47)	158.40	(11.45)	158.40	(11.43)
สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า	162	226.03	172	223.86	162	225.05
(man)	269	(18.42)	263	(19.23)	269	(18.77)
พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า	49	76.17	58	77.48	49	76.76
(pho)	89	(6.45)	90	(5.73)	90	(6.15)

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาจากโรงพยาบาลขนาดมากกว่า 200 เตียง ตัวแปรเกือบทุกตัวมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาจากโรงพยาบาลขนาด 100 – 200 เตียง ยกเว้น ความพึงพอใจในงาน และสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาจากโรงพยาบาลขนาด 100 – 200 เตียง ตัวแปรทั้งสองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาจากโรงพยาบาลขนาดมากกว่า 200 เตียง เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในตัวแปรระดับบุคคล พบว่า ตัวแปร 3 อันดับแรกที่มีการกระจายของข้อมูลมากที่สุด คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมาได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม และปรีชาเชิงอารมณ์ สำหรับตัวแปรระดับหน่วยงาน พบว่า ตัวแปรสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า มีการกระจายของข้อมูลสูงสุด

ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ในการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากข้อมูลหรือตัวแปรที่นำมาศึกษาไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ก็จะทำให้การสรุปผลการวิเคราะห์ไม่เป็นจริงได้ ในการศึกษาที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์พหุระดับด้วยสมการโครงสร้างเชิงเส้น ดังนั้นในการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นจึงควรคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้างเชิงเส้น และการวิเคราะห์แบบพหุระดับด้วย ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพหุระดับด้วยสมการโครงสร้างเชิงเส้นใน 3 ประการ คือ

1) ข้อมูลควรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหลายตัวแปร (Multivariate normal distribution) อย่างไรก็ดีตามในการตรวจสอบก่อนข้างเป็นไปไดยากในทางปฏิบัติ นักวิชาการจึงได้เสนอให้ใช้การตรวจสอบข้อมูลโดยดูการแจกแจงข้อมูลที่ละตัวแปร (Stevens, 1992 : 2 ; citing Gnanadesikan, 1977 : 168) โดยพิจารณาว่าตัวแปรที่นำมาศึกษามีการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียว (Univariate normal distribution) หรือไม่ โดยพิจารณาจากความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ให้ค่าความเบ้ และความโด่ง ไม่ควรเกิน 1.0 ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการอนุมานว่า การแจกแจงของตัวแปรน่าจะมีแนวโน้มเป็นโค้งปกติ

2) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Inter-correlation) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งตัวแปรระดับเดียวกัน และตัวแปรต่างระดับควรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่ต่ำกว่า .05 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3) ตรวจสอบความเป็นเส้นตรง (Linearity) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยตรวจสอบเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน กับตัวแปรผลลัพธ์ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ส่วนที่เหลือ (Residual analysis) โดยเมื่อนำค่าส่วนที่เหลือของตัวแปรผลลัพธ์ ($y - \hat{y}$) กับตัวแปรอิสระมาลงจุดดูการกระจาย ซึ่งการกระจายของข้อมูลควรเป็นเส้นตรงหรือมีแนวโน้มเป็นเส้นตรง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทั้ง 3 ประการ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for Windows ในการทดสอบ

รายละเอียดและผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น มีดังนี้

1) ผลการทดสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติของตัวแปร

ในการตรวจสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติของตัวแปร ใช้การทดสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียวซึ่งมีตัวแปรผลลัพธ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับบุคคล 7 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรึกษาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 และตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน 3 ตัวแปร ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า จากการวิเคราะห์ดูการแจกแจงของตัวแปรทั้งสองระดับ แสดงในตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 ค่าสถิติ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error) ของความเบ้ และความโด่ง ของตัวแปร

ตัวแปร	ความเบ้		ความโด่ง	
	ค่าสถิติ	Std. Error	ค่าสถิติ	Std. Error
ตัวแปรระดับบุคคล (N = 980 คน)				
ผลการปฏิบัติงานรวม (perf)	0.243	0.082	0.121	0.164
พฤติกรรมตามบทบาท (inr)	0.219	0.082	-0.035	0.164
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	0.119	0.082	0.219	0.164
ความผูกพันต่อองค์กร (com)	-0.117	0.082	0.301	0.164
ความพึงพอใจในงาน (sat)	-0.264	0.082	0.294	0.164
การรับรู้บทบาท (role)	0.138	0.082	0.226	0.164
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (tea)	-0.117	0.082	0.252	0.164
ปรีชาเชิงอารมณ์ (EQ)	0.109	0.082	0.478	0.164
อิทธิบาท 4 (ith)	-0.058	0.082	0.16	0.164
สังคหวัตถุ 4 (sun)	-0.253	0.082	-0.008	0.164
ตัวแปรระดับหน่วยงาน (N = 186 คน)				
บรรยากาศองค์กร (cli)	-0.065	0.178	-0.157	0.355
สมรรถนะการบริหารงานของหัวหน้า (man)	-0.312	0.178	0.530	0.355
พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า (pho)	-0.677	0.178	1.550	0.355

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงเบ้เล็กน้อย โดยมีค่าสถิติน้อยกว่า 1.0 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก จึงอนุมานได้ว่าค่าความเบ้นั้นจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับค่าความโด่งนั้น พบว่า มีเพียงตัวแปรพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้าเท่านั้น ที่มีค่าความโด่งเกิน 1.0 สำหรับตัวแปรอื่น ๆ นั้นพบว่ามีค่าสถิติน้อยกว่า 1.0 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็กจึงอนุมานได้ว่าค่าความโด่งจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าความเบ้ และความโด่งร่วมกันแล้ว ก็พอจะอนุมานได้ว่าตัวแปรน่าจะมีแนวโน้มของการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียว สำหรับพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ซึ่งมีลักษณะการแจกแจงของตัวแปรค่อนข้างโด่งกว่าการแจกแจงแบบปกติ แต่การแจกแจงของตัวแปรเป็นเบ้ซ้ายเล็กน้อย ตัวแปรพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า อาจมีแนวโน้มของการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติ

จากผลการทดสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียวของตัวแปรในการศึกษา ซึ่งพบว่ามีเพียงตัวแปรพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ที่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงเป็นโค้งปกติของตัวแปร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยไม่ได้ทำการแปลงคะแนน (Data transformation) ของตัวแปรพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า เนื่องด้วยเหตุผล 2 ประการ ข้อแรกคือ การแจกแจงของตัวแปรไม่เป็นโค้งปกติเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เนื่องจากมีความเบ้เพียงเล็กน้อย ซึ่งพออนุมานว่าไม่มีความเบ้ได้ เนื่องจากมีค่าความคลาดเคลื่อนที่

เล็กมาก และตัวแปรจะมีการแจกแจงที่โค้งกว่าโค้งปกติ แต่ความโค้งของตัวแปรนั้นส่งผลกระทบต่อการประมาณค่าพารามิเตอร์น้อยกว่าค่าความเบ้ และเหตุผลข้อสองคือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่เพียงพอ การประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากรจะมีความคงเส้นคงวา แม้ว่าการแจกแจงของตัวแปรไม่เป็นโค้งปกติ แบบหลายตัวแปร (Bolen, 1989 : 284 ; citing Boomsma, 1983) ซึ่งแอร์ และคณะ (Hair, et al. 1995 : 22, 637) ได้แนะนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นไว้ที่ 200 – 300 หน่วย สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในระดับหน่วยงานมีจำนวน 186 หน่วย ซึ่งน่าที่จะเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้ อันส่งผลให้การประมาณค่าพารามิเตอร์น่าจะมีแนวโน้มที่คงเส้นคงวาได้

2) ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งแสดงในตาราง 6 พบว่า ตัวแปรในระดับบุคคลที่เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์ทางบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กับตัวแปรผลลัพธ์ทุกตัว ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพิจารณาขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุกับผลการปฏิบัติงานรวม พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาได้แก่ ปรัชญาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 การรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ ซึ่งลำดับความสัมพันธ์ของตัวแปรเช่นนี้ พบในลำดับความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงสาเหตุกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นกัน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุกับพฤติกรรมตามบทบาท พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 ปรัชญาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ

พิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับหน่วยงาน พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมรรถนะการทำงานของหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศของหน่วยงาน กับพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับหน่วยงาน กับตัวแปรระดับบุคคล พบว่า บรรยากาศของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานของหัวหน้ากับตัวแปรระดับบุคคล พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ การรับรู้บทบาท ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้แก่ อิทธิบาท 4 ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการทำงานเป็นทีม สำหรับพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า กับตัวแปรระดับบุคคล พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญนั้นมีเพียงตัวเดียว คือ สังคหวัตถุ 4 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับหน่วยงาน

ตัวแปร	บุคคล ¹										หน่วยงาน ²	
	per	lnr	OCB	com	sat	role	tea	EQ	ith	sun	cli	man
บุคคล	lnr	0.92***										
	OCB	0.92***	0.68***									
	com	0.38***	0.27***	0.43***								
	sat	0.47***	0.40***	0.47***	0.54***							
	role	0.57***	0.56***	0.48***	0.30***	0.44***						
	tea	0.76***	0.62***	0.77***	0.35***	0.46***	0.51***					
	EQ	0.60***	0.46***	0.64***	0.35***	0.43***	0.37***	0.69***				
	ith	0.60***	0.46***	0.64***	0.57***	0.58***	0.49***	0.67***	0.58***			
หน่วยงาน	sun	0.58***	0.50***	0.57***	0.22***	0.32***	0.49***	0.68***	0.52***	0.52***		
	cli	0.57***	0.55***	0.51***	0.29***	0.54***	0.74***	0.54***	0.26***	0.52***	0.47***	
	man	0.15	0.08	0.19**	0.20**	0.16*	0.22**	0.15*	0.11	0.17*	0.06	0.21**
	pho	0.14	0.12	0.14	0.03	0.03	0.12	0.12	0.02	0.06	0.15*	0.09

¹ N = 980, ² N = 186

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3) ผลการตรวจสอบความเป็นเส้นตรงของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในการตรวจสอบความเป็นเส้นตรงของความสัมพันธระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์ส่วนที่เหลือ จากการลงจุดดูการกระจายของข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างค่าส่วนที่เหลือของตัวแปรผลลัพธ์ ($y - \hat{y}$) ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับตัวแปรเชิงสาเหตุทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน พบว่า ข้อมูลมีการกระจายเป็นเส้นตรงหรือมีแนวโน้มเป็นเส้นตรง สรุปได้ว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัดดู 4 และตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลลัพธ์ทั้งสามตัวแปรในลักษณะเชิงเส้นตรง ซึ่งตัวแปรทั้งหมดสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์พหุระดับได้ (ดูผลการวิเคราะห์ส่วนที่เหลือในภาคผนวก ก.)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มี

ผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 – 3

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ โดยการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลียูตสูงสุด (ML) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะจำแนกออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนแรก ทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล โดยใช้แบบจำลอง 1 (ภาพประกอบ 7 หน้า 124) เป็นแบบจำลองในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน 1

ส่วนที่สอง ทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน โดยใช้แบบจำลอง 3 (ภาพประกอบ 9 หน้า 125) เป็นแบบจำลองในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน 2

ส่วนที่สาม การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass correlation)

ส่วนที่สี่ ทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน 3

สำหรับการเสนอผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง จะนำเสนอผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวม และผลการทดสอบความกลมกลืนในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญ รายละเอียดดังนี้

2.1 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลแสดงในภาพประกอบ 11 – 12 และตาราง 7 – 8 โดยตาราง 7 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวมของแบบจำลอง และตาราง 8 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง

จากผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 1 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลอง 1 ไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ผู้วิจัยจึงปรับแบบจำลองขึ้นใหม่ โดย

1) ตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในงาน และอิทธิบาท 4 ที่ส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม (2) การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (3) ปรีชาเชิงอารมณ์ ที่ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้บทบาท และ (4) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติภายหลังการเพิ่มเส้นอิทธิพลในข้อ 2)

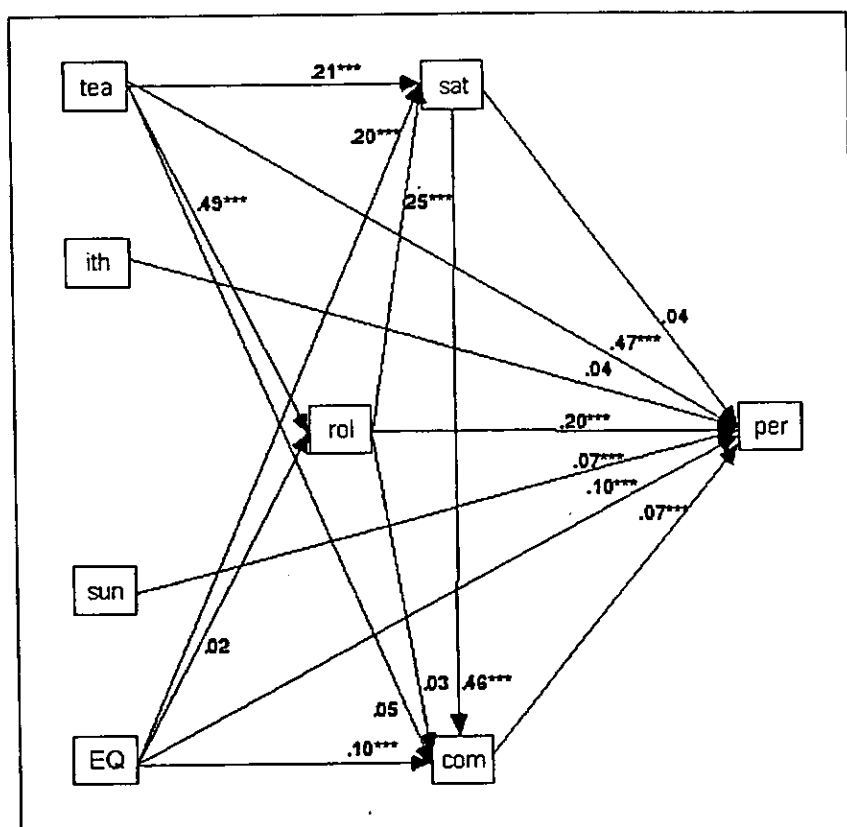
2) เพิ่มเส้นอิทธิพลทางตรง ได้แก่ (1) ปรีชาเชิงอารมณ์ ส่งผลทางตรงต่อ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) (2) กลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาท (3) อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน และ (4) อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อสังคหวัตถุ 4

ในการปรับแบบจำลองผู้วิจัยพิจารณาจากดัชนีการปรับแบบจำลอง (MI) และดัชนีเปลี่ยนแปลงความคาดหวัง (EPC) นอกจากนี้ยังพิจารณาจากความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีด้วย ปรีชาเชิงอารมณ์เป็น

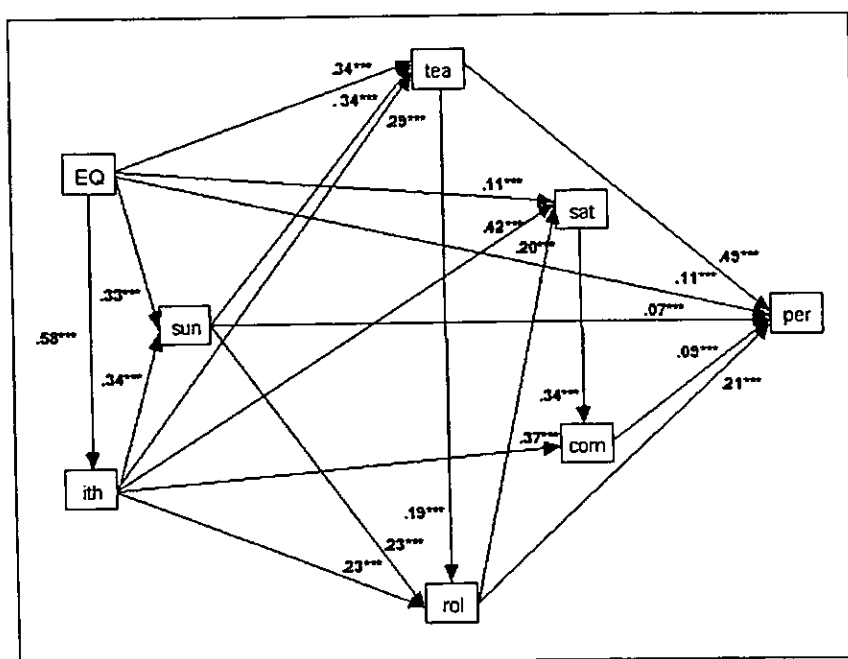
ตัวแปรที่มีความสำคัญมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสมรรถนะทางอารมณ์ของบุคคล (Cherniss, 2003 : Online) ผู้ที่มีปรีชาเชิงอารมณ์เป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับสภาพแวดล้อมและความกดดัน และส่งผลต่อสุขภาวะทางจิตด้วย (Bar-on, 2000 : Online) ในทางพระพุทธศาสนา มองปรีชาเชิงอารมณ์เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับภายในของตัวบุคคล เรียกว่าภาวนามยปัญญา จากความหมายและความสำคัญของปรีชาเชิงอารมณ์ จึงเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีว่า ปรีชาเชิงอารมณ์สามารถส่งผลทางตรงต่อตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้ เนื่องจากอิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมฐานรากที่ทำให้การทำงานของตนเองสำเร็จ จึงเป็นไปได้ว่าบุคคลจะต้องเป็นผู้ที่ได้คิดจากภายในของตัวบุคคลแล้วจึงแสดงพฤติกรรมตามหลักธรรมนี้ออกมา จึงมีเหตุผลเพียงพอว่าปรีชาเชิงอารมณ์ส่งผลทางตรงต่ออิทธิบาท 4 นอกจากนี้ในหลักของสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงในด้านของการแสดงพฤติกรรมที่เป็นการยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่น ดังนั้นการที่บุคคลมีปรีชาเชิงอารมณ์ซึ่งเป็นบุคคลที่มีการบริหารอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่นได้ดี จึงทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ด้วย ดังนั้นปรีชาเชิงอารมณ์จึงผลทางตรงต่อสังคหวัตถุ 4 ด้วย

ด้วยลักษณะงานด้านการพยาบาลที่มีรูปแบบการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลจึงมีความสำคัญมาก และในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจำเป็นอย่างยิ่งว่าพยาบาลจะต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมและความกดดัน ทั้งจากผู้ร่วมงานและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งว่าพยาบาลจะต้องเข้าใจสภาวะอารมณ์และพฤติกรรมที่ผู้ร่วมงานแสดงออกมา หากพยาบาลมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูง นั้นย่อมแสดงว่าพยาบาลเป็นผู้ที่จะสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองในการเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่กดดัน และสามารถที่จะเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ของผู้ร่วมงานคนอื่นได้ ดังนั้นจึงมีเหตุผลเพียงพอว่าปรีชาเชิงอารมณ์ส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ในกลุ่มตัวแปรทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน อิทธิบาท 4 อันเป็นหลักธรรมที่นำบุคคลไปสู่ความสำเร็จในการทำกิจการต่าง ๆ เป็นหลักธรรมที่เป็นรากฐานของการปฏิบัติงาน ดังนั้นการพยาบาลจะสามารถทำงานให้สำเร็จได้นั้น บุคคลก็จะมีหลักธรรมนี้เป็นแนวทางปฏิบัติในงานด้วย แม้ว่าอิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีเหตุผลในการอธิบายว่าการทำงานด้านการพยาบาลให้สำเร็จนั้น เพียงอาศัยการทำงานเฉพาะบุคคลอย่างเดียวไม่ได้ พยาบาลจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงเป็นไปได้ว่าอิทธิบาท 4 ไม่ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ส่งผลทางอ้อมโดยผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้วยการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น หรือการทำงานเป็นทีมนั้นเป็นรากฐานที่มีความจำเป็นยิ่ง ซึ่งหากพยาบาลมีความสามารถในการทำงานที่ดี ก็จะทำให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย นอกจากนี้แล้วอิทธิบาท 4 ยังทำให้พยาบาลได้สามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองได้ชัดเจนมากขึ้น การมีใจรักในการทำงานและต้องการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ทำให้บุคคลเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานในงานนั้น ๆ ดังนั้นจึงมีเหตุผลเพียงพอว่า อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อเจตคติที่มีต่องานและการรับรู้บทบาทของพยาบาล สำหรับ สังคหวัตถุ 4 นี้เป็นหลักธรรมที่เป็นการแสดงออกในการยึดเหนี่ยวบุคคลอื่น เน้นการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนั้นการที่ผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน แสดงน้ำใจต่อกัน จึงมีผลทำให้การทำงานร่วมกันเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เมื่อพยาบาลมีความไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เมื่อมีความไม่ชัดเจนในบทบาทที่จะแสดงออกในการทำงาน ก็สามารถที่จะพุดคุยปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นที่ปรึกษาให้กันและกันระหว่างผู้ร่วมงานได้ ทำให้พยาบาลเกิดความชัดเจนในการแสดงบทบาท และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองดีขึ้น จึงเป็นเหตุผลเพียงพอว่า สังคหวัตถุ 4 ส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาทด้วย



ภาพประกอบ 11 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 1 : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล



ภาพประกอบ 12 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1

ตาราง 7 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 1 และแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	
		แบบจำลอง 1	แบบจำลองที่ปรับฯ
Chi-square / df	< 2	325.09 / 6 = 54.8	11.74 / 7 = 1.68
P value of Chi-square	> .05	.00	.11
Goodness of Fit Index (GFI)	≥ 0.90	0.93	1.00
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	≥ 0.90	0.55	0.98
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.90	0.95	1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.90	0.77	1.00
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.05	0.23	0.027
Standard Root mean Square Residual (SRMR)	≤ 0.05	0.074	0.011
Critical N (CN)	≥ 200	46.97	1399.91

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาความกลมกลืนของแบบจำลองในภาพรวม ในแบบจำลอง 1 พบว่าการทดสอบไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 และเมื่อพิจารณาดัชนีอื่น ๆ รวมด้วย ได้แก่ ดัชนีกลุ่มที่กำหนดเกณฑ์ไว้ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีส่วนใหญ่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ยกเว้น ดัชนี GFI และ NFI สำหรับดัชนีกลุ่มที่กำหนดเกณฑ์ไว้ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 พบว่า ดัชนีทุกตัวไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สำหรับค่า CN นั้นพบว่ามีความต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าแบบจำลอง 1 ไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 พบว่าการทดสอบไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าดัชนีต่าง ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุกดัชนี จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ดังนั้นจึงนำเสนอผลการทดสอบความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 ต่อไป

จากตาราง 8 เป็นการพิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง ในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปรเชิงสาเหตุส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ .001 ทุกค่า แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับขึ้นใหม่ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง

เมื่อพิจารณาตัวแปรผลการปฏิบัติงานรวมซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายในแบบจำลอง พบว่าผลการปฏิบัติงานรวมได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงสุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้บทบาท ปรึกษาเชิงอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร และสังคหวัตถุ 4 ตามลำดับ ในขณะที่ ความพึงพอใจในงาน และอิทธิบาท 4 ไม่ส่งทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม

ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปร
เชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1

ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1						
	ith	sun	tea	rol	sat	com	per
	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)
EQ	0.58 (.03)	0.33 (.03)	0.34 (.05)	-	0.11 (.02)	-	0.11 (.04)
ith	-	0.34 (.03)	0.29 (.05)	0.23 (.03)	0.42 (.03)	0.37 (.03)	-
sun	-	-	0.34 (.05)	0.23 (.03)	-	-	0.07 (.04)
tea	-	-	-	0.19 (.02)	-	-	0.49 (.03)
rol	-	-	-	-	0.20 (.03)	-	0.21 (.05)
sat	-	-	-	-	-	0.34 (.04)	-
com	-	-	-	-	-	-	0.09 (.04)

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\leq .001$

ในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงสูงสุดจากอิทธิบาท 4 โดยความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงรองลงมาจากการรับรู้บทบาท และปรัชญาเชิงอารมณ ตามลำดับ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรไม่ได้รับผลทางตรงจากทั้งสองตัวแปร แต่ได้รับผลทางตรงจากความพึงพอใจในงานแทน

พิจารณาตัวแปรการรับรู้บทบาทพบว่า การรับรู้บทบาทได้รับผลทางตรงจากอิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาที่ตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้รับผลทางตรงจากปรัชญาเชิงอารมณ และสังคหวัตถุ 4 สูงสุด รองลงมาได้แก่ อิทธิบาท 4

ในกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พบว่า อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลทางตรงจากปรัชญาเชิงอารมณ นอกจากนี้แล้วสังคหวัตถุ 4 ยังได้รับผลทางตรงจากอิทธิบาท 4 ด้วย

จากตาราง 9 พบว่า ค่าอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรผลลัพธ์ในแบบจำลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผลลัพธ์ได้อยู่ระหว่างร้อยละ 32 ถึง ร้อยละ 65 ซึ่งตัวแปรเชิงสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้สูงสุด รองลงมาได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และการรับรู้บทบาท

ตาราง 9 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจาก
แบบจำลอง 1

ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1																				
	ith			sun			tea			rol			sat			com			per		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	.58	-	.58	.33	.20	.52	.34	.35	.69	-	.39	.39	.11	.22	.33	-	.36	.36	.11	.49	.60
ith	-	-	-	.34	-	.34	.29	.12	.41	.23	.16	.39	.42	.08	.50	.37	.17	.54	-	.35	.35
sun	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	.23	.07	.30	-	.06	.06	-	.02	.02	.07	.23	.30
tea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.19	-	.19	-	.04	.04	-	.01	.01	.49	.04	.53
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.20	-	.20	-	.07	.07	.21	.01	.22
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	-	.03	.03
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.09	-	.09
R^2	0.34			0.35			0.65			0.32			0.38			0.39			0.63		

ค่าอิทธิพลทุกตัวเป็นค่ามาตรฐาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\leq .01$

พิจารณาตัวแปรผลการปฏิบัติงานรวมซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายของแบบจำลอง พบว่า ผลการปฏิบัติงานรวมได้รับผลโดยรวมสูงสุดจาก ปรีชาเชิงอารมณ์ รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 การรับรู้บทบาท ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุทั้ง 7 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานรวมได้ร้อยละ 63

พิจารณากลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ได้รับผลโดยรวมสูงสุดจาก อิทธิบาท 4 รองลงมาได้แก่ ปรีชาเชิงอารมณ์ สำหรับความพึงพอใจในงาน พบว่า ได้รับผลโดยรวมจาก การรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมาตามลำดับ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ได้รับผลโดยรวมจาก ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมาตามลำดับ

พิจารณาตัวแปรการรับรู้บทบาท พบว่า การรับรู้บทบาทได้รับผลโดยรวมสูงสุดจาก ปรีชาเชิงอารมณ์ และอิทธิบาท 4 รองลงมาได้แก่ สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ หากพิจารณาตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้รับผลโดยรวมสูงสุดจากปรีชาเชิงอารมณ์ รองลงมาได้แก่ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ตามลำดับ

พิจารณาตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พบว่า อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลโดยรวมสูงสุดจาก ปรีชาเชิงอารมณ์ และสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลจากอิทธิบาท 4 ด้วย

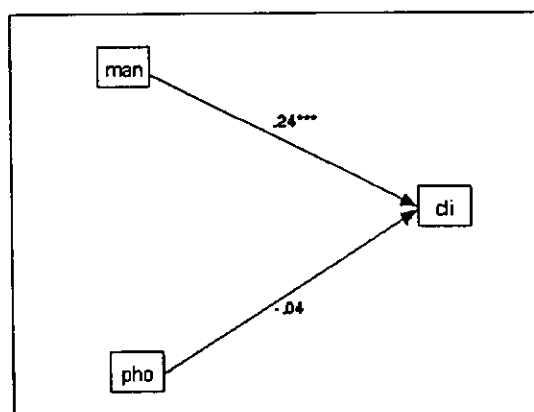
จากการปรับแบบจำลอง 1 ขึ้นใหม่ ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวม และในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง พบว่า เมื่อนำผลการวิเคราะห์มาตรวจสอบกับ สมมติฐาน 1 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน คือ ผลการปฏิบัติงานรวม ได้รับผลทางตรงจาก ความผูกพัน ต่อองค์การ การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิงอารมณ์ และสังคหวัตถุ 4 และ ได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมโดยผ่านการรับรู้บทบาท 2) ความพึงพอใจ ในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์การ

2.2 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ระดับหน่วยงาน

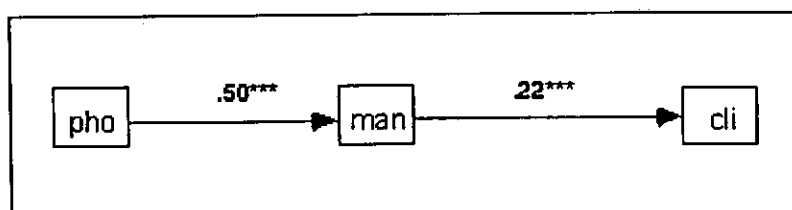
ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์ระดับหน่วยงานแสดงใน ภาพประกอบ 13 – 14 และตาราง 10 – 12 โดยตาราง 10 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวมของ แบบจำลอง และตาราง 11 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบสำคัญของแบบ จำลอง

จากผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลอง 3 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม สำหรับผลลัพธ์ในส่วนประกอบสำคัญของ แบบจำลองนั้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปรพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ที่ส่งผลต่อ บรรยากาศของหน่วยงาน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงบ่งบอกได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ ดังนั้น แบบจำลอง 3 จึงไม่มีความกลมกลืนในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง ผู้วิจัยจึงปรับ แบบจำลองขึ้นใหม่ โดย 1) ตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออก คือ พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ที่ส่ง ผลต่อบรรยากาศของหน่วยงาน และ 2) เพิ่มเส้นอิทธิพลทางตรง คือ พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ส่งผลต่อ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

ในการปรับแบบจำลองนั้น นอกจากผู้วิจัยจะพิจารณาจากดัชนีการปรับแบบจำลอง (MI) และ ดัชนีเปลี่ยนแปลงความคาดหวัง (EPC) แล้ว ยังได้พิจารณาจากความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีด้วย พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เป็นหลักธรรมที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าพึงมี ในการบริหาร และปกครองให้ผู้อยู่บังคับปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งการ นำหลักธรรมนี้มาปฏิบัตินั้น หัวหน้าควรพึงใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน หรือกล่าวได้ว่าในการทำงานของ หัวหน้านั้น หัวหน้าจำเป็นต้องคิดและพิจารณาแล้วว่า จะนำหลักธรรมในข้อใดมาใช้ในสถานการณ์ที่ตนเอง เผชิญอยู่ หากหัวหน้ามีหลักของพรหมวิหาร 4 อยู่เสมอแล้ว หัวหน้าก็สามารถที่จะเลือกหลักธรรมดังกล่าวมา ใช้ได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม นั่นคือหลักคุณธรรมด้านพรหมวิหาร 4 นี้ เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้หัวหน้า เป็นผู้มีสมรรถนะในการทำงานที่ดี จึงเป็นเหตุผลที่ว่าทำไมพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ไม่ได้ส่งผลโดยตรง ต่อบรรยากาศของหน่วยงาน แต่ส่งผลทางอ้อมผ่านสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า



ภาพประกอบ 13 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 3 : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน



ภาพประกอบ 14 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาความกลมกลืนของแบบจำลองในภาพรวม ในแบบจำลอง 3 พบว่าแบบจำลองมีความอึดตัว นั่นคือการกำหนดจำนวนพารามิเตอร์เท่ากับจำนวนสมการโครงสร้าง ดังนั้นแบบจำลอง 3 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม สำหรับในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3 พบว่า การทดสอบไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่าค่าดัชนีต่าง ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุก ๆ ดัชนี จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม อย่างไรก็ตามในการสรุปผลว่าแบบจำลองจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ควรพิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง ซึ่งแสดงผลในตาราง 11

จากตาราง 11 พิจารณาในแบบจำลอง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ที่ส่งผลต่อบรรยากาศของหน่วยงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ จึงสรุปได้ว่า แบบจำลอง 3 ไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง สำหรับแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปรเชิงสาเหตุส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง

ตาราง 10 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 3 และแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	
		แบบจำลอง 2	แบบจำลองที่ปรับฯ
Chi-square / df	< 2	0	0.20 / 1 = 0.20
P value of Chi-square	> .05	1	.66
Goodness of Fit Index (GFI)	≥ 0.90		1.00
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	≥ 0.90		1.00
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.90		1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.90	The Model is Saturated	1.00
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.05		0.0
Standard Root mean Square Residual (SRMR)	≤ 0.05		0.011
Critical N	≥ 200		6265.74

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง 3 และแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3

ตัวแปร	แบบจำลอง 3		แบบจำลองที่ปรับฯ	
	สมรรถนะ	บรรยากาศ	สมรรถนะ	บรรยากาศ
	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)
พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า	-	-0.04 (0.15)	0.50*** (0.19)	-
สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า	-	0.24*** (0.05)	-	0.22*** (0.04)

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 12 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3

ตัวแปร	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับ					
	สมรรถนะการทำงาน			บรรยากาศของหน่วยงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า	0.50	-	0.50	-	0.11	0.11
สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า	-	-	-	0.22	-	0.22
R^2	0.25			0.05		

ค่าอิทธิพลทุกตัวเป็นค่ามาตรฐาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 12 พบว่า ค่าอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 3 ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พิจารณาที่ตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงานซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายในแบบจำลอง พบว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้าส่งผลโดยรวมสูงกว่า พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ซึ่งตัวแปรเชิงสาเหตุทั้งสองตัวแปรร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของบรรยากาศของหน่วยงานได้เพียงร้อยละ 5 เท่านั้น สำหรับสมรรถนะการทำงานของหัวหน้านั้น พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 25

จากการปรับแบบจำลอง 3 ขึ้นใหม่ ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวมและในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง พบว่าเมื่อนำผลการวิเคราะห์มาตรวจสอบกับสมมติฐาน 2 สรุปผลได้ว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน คือ บรรยากาศของหน่วยงานได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าเท่านั้น

2.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass correlation)

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรในระดับบุคคลมีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ด้วยการศึกษาในรูปแบบของการวิเคราะห์พหุระดับ ตัวแปรในการศึกษาควรมีความแปรปรวนทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ผลการศึกษาแสดงในตาราง 13

จากตาราง 13 พบว่า ตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติจากการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 1 ที่ปรับขึ้นใหม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรมีความแปรปรวนทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ดังนั้นตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรจึงสามารถนำไปศึกษาในรูปแบบของการวิเคราะห์พหุระดับได้

ตาราง 13 ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น และค่าร้อยละของความแปรปรวน ของตัวแปรระดับบุคคล

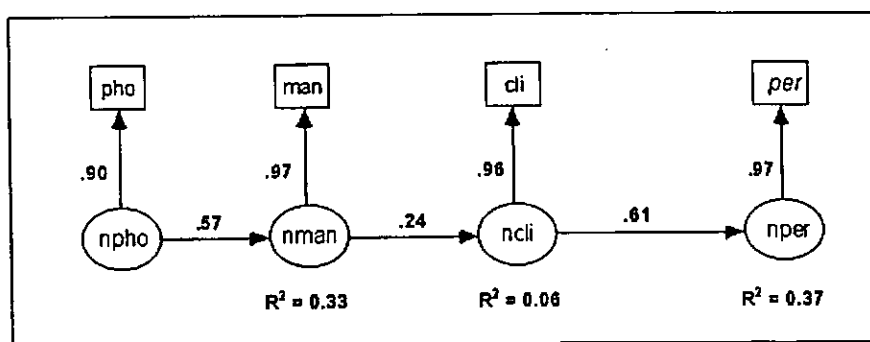
ตัวแปร	ระหว่างหน่วยงาน		ภายในหน่วยงาน		ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น
	ความแปรปรวน	ร้อยละ	ความแปรปรวน	ร้อยละ	
ผลการปฏิบัติงานรวม	7.79	14.74	45.05	85.26	0.15
ความผูกพันต่อองค์กร	9.95	10.36	86.1	89.64	0.10
ความพึงพอใจในงาน	10.72	15.54	58.27	84.46	0.16
การรับรู้บทบาท	13.01	18.90	55.83	81.10	0.19
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	60.32	22.11	401.53	77.89	0.13
ปรีชาเชิงอารมณ์	10.63	6.98	131.3	93.02	0.07
อิทธิบาท 4	8.55	7.49	114.02	92.51	0.07
สังคหวัตถุ 4	24.62	13.06	86.73	86.94	0.22

หากพิจารณาความแปรปรวนของตัวแปรระดับบุคคลภายในหน่วยงาน พบว่า มีความแปรปรวนอยู่ระหว่าง ร้อยละ 77.89 - 93.02 โดยปรีชาเชิงอารมณ์มีความแปรปรวนภายในหน่วยงานมากที่สุด หมายความว่า พยาบาลประจำการในหน่วยงานเดียวกันมีปรีชาเชิงอารมณ์แตกต่างกันมากที่สุดประมาณ ร้อยละ 93.02 สำหรับตัวแปรที่มีความแปรปรวนภายในหน่วยงานรองลงมาได้แก่ อิทธิบาท 4 ความผูกพันต่อองค์กร สังคหวัตถุ 4 ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท และ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ และพิจารณาความแปรปรวนของตัวแปรระดับบุคคลระหว่างหน่วยงาน พบว่า มีความแปรปรวนอยู่ระหว่าง ร้อยละ 6.98 – 22.11 โดยความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงานมากที่สุด หมายความว่า พยาบาลประจำการในแต่ละหน่วยงาน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันมากที่สุดประมาณร้อยละ 22.11 สำหรับตัวแปรที่มีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงาน รองลงมาได้แก่ การรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานรวม สังคหวัตถุ 4 ความผูกพันต่อองค์กร อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ์ ตามลำดับ

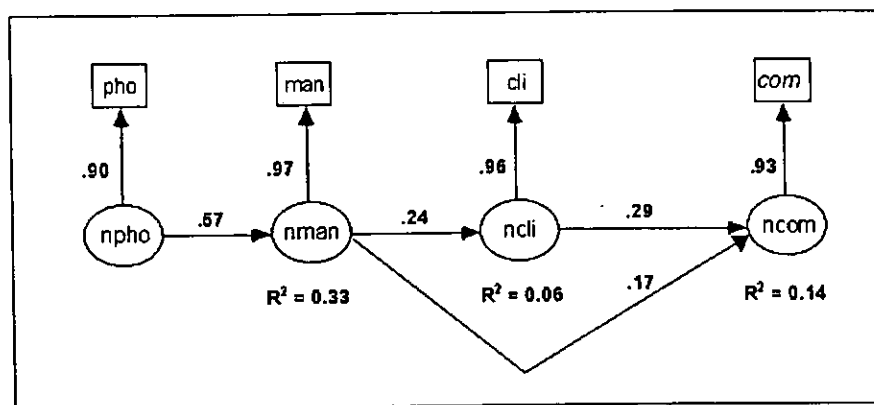
2.4 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ไขว้ระดับ

ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ โดยมีแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน) เป็นแบบจำลองเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรผลลัพธ์ระดับบุคคล ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 พบว่า แบบจำลองตั้งต้น (ภาพประกอบ 33 หน้า 295) ของแบบจำลองความ

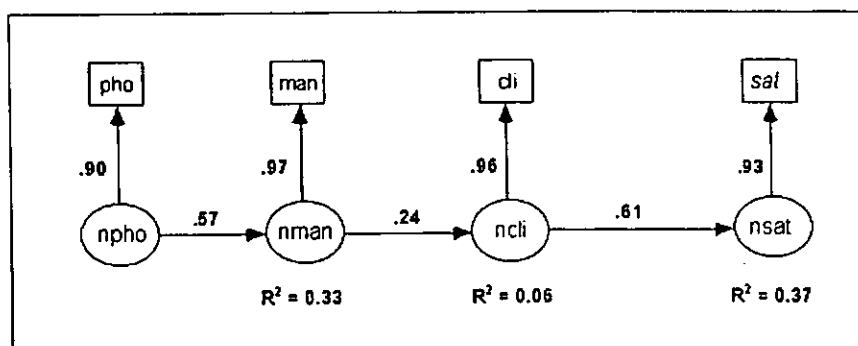
สัมพันธเชิงสาเหตุไวยาระดับที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม แต่ในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลองพบว่า ไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (รายละเอียดของผลการศึกษาดูในภาคผนวก ง.) ผู้วิจัยจึงได้ปรับแบบจำลองขึ้นใหม่ และพบว่าแบบจำลองที่ปรับใหม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวม และในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง ผลการศึกษาแสดงในภาพประกอบ 15 – 22 และตาราง 14 – 16 โดยตาราง 14 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวมของแบบจำลอง และตาราง 15 – 16 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง



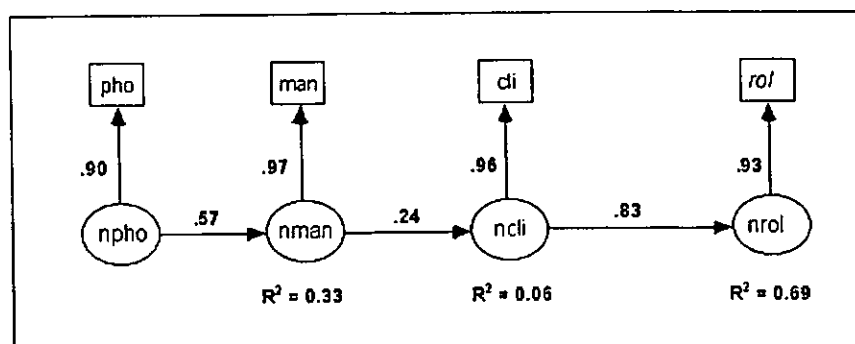
ภาพประกอบ 15 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวยาระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติงานรวม



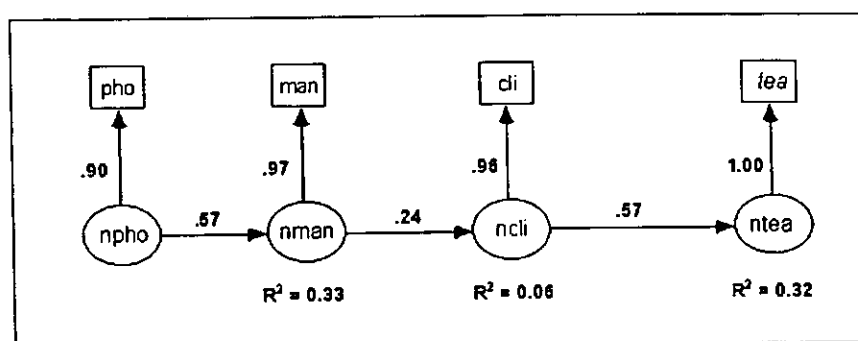
ภาพประกอบ 16 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวยาระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร



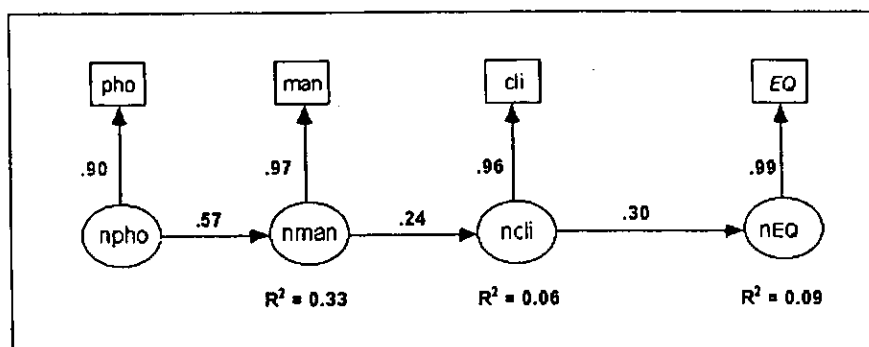
ภาพประกอบ 17 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวัระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน



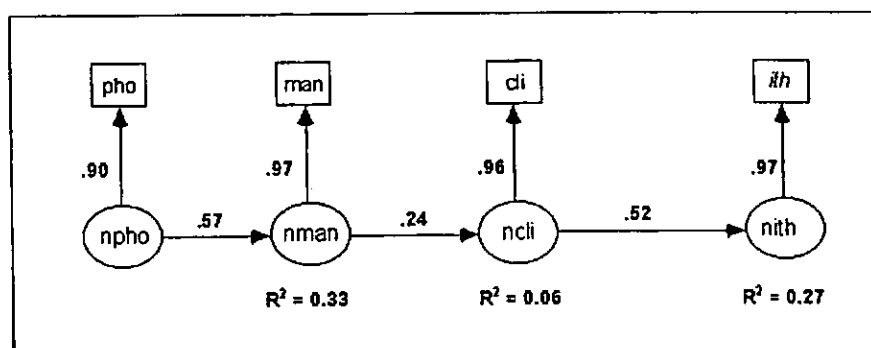
ภาพประกอบ 18 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวัระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้บทบาท



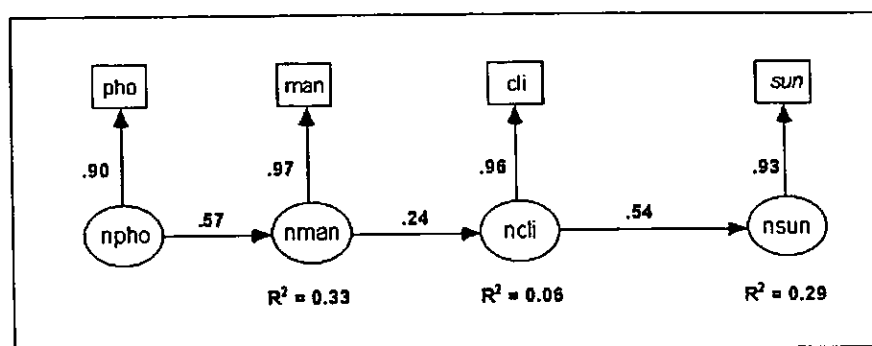
ภาพประกอบ 19 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวัระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการทำงานเป็นทีม



ภาพประกอบ 20 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวยาระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของปรีชาเชิงอารมณ์



ภาพประกอบ 21 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวยาระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของอิทธิบาท 4



ภาพประกอบ 22 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวยาระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของสังคหวัตถุ 4

จากภาพประกอบ 15 – 22 พบว่า ในทุกแบบจำลองมีตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุ ซึ่งเป็นตัวแปรในระดับหน่วยงานเหมือนกันทุกแบบจำลอง ได้แก่ ตัวแปรแฝงพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงาน โดยตัวแปรแฝงทั้งสามมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ในลักษณะเดียวกันทุกแบบจำลอง คือ ตัวแปรแฝงพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงาน และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุระดับหน่วยงานนี้ ได้ส่งผลต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยระดับบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุทั้ง 3 ตัวแปรแฝงนี้ ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ของแต่ละแบบจำลองในลักษณะเดียวกัน คือ มีเพียงตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงานเท่านั้นที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยตัวแปรระดับบุคคล ยกเว้นในแบบจำลองที่มีตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ที่มีตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงาน และตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 14 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ซึ่งทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง							
		nper	ncom	nsat	nrol	ntea	NEQ	nith	nsun
Chi-square / df	< 2	0.91	1.14	0.42	0.45	0.47	0.40	0.52	1.78
P value of Chi-square	> .05	.44	.32	.74	.72	.70	.75	.67	.15
GFI	≥ 0.90	0.98	0.99	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99
AGFI	≥ 0.90	0.98	0.97	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.95
NFI	≥ 0.90	0.98	0.97	0.99	0.99	0.99	0.98	0.99	0.95
NNFI	≥ 0.90	1.00	0.99	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.95
RMSEA	≤ 0.05	0.0	0.03	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.06
SRMR	≤ 0.05	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.03
Critical N	≥ 200	773.1	751.5	1679.4	1552.2	1477.4	1732.8	338.67	393.10

จากตาราง 14 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวมของแต่ละแบบจำลองที่มีตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายต่างกัน ซึ่งพบว่า ในทุกแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ การทดสอบไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ค่าดัชนีต่าง ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุก ๆ ดัชนี จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองซึ่งมีตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายแตกต่างกันทั้ง 8 แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ต่อไปเป็นการพิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง ผลการทดสอบแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสังเกตในแต่ละแบบจำลอง

สถิติ	ตัวแปรสังเกตระดับหน่วยงาน ¹			ตัวแปรสังเกตซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในแต่ละแบบจำลอง							
	pho	man	cli	sun	ith	EQ	tea	rol	sat	com	per
R ²	0.80	0.95	0.92	0.87	0.94	0.99	1.00	0.86	0.86	0.87	0.94

ตาราง 16 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าอิทธิพลทางข้าม (IE) ค่าอิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

ตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุ	ตัวแปรแฝงระดับหน่วยงาน ¹										ตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง																				
	nman			ncii			nsun			nlith			nEQ			ntea			nrol			nsat			ncom			nper			
	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE	β (SE)	IE	TE				
npho	.57 (.25)	-	.57	.14	.14		-	.07	.07		.07	.07	.04	.04		.08	.08	.12	.12		.12	.12	.08	.08	.13	.13		.08	.08		
nman	-	-	-	.24 (.05)	-	.24	-	.13	.13		.12	.12	.07	.07		.13	.13	.20	.20		.20	.20	.15	.15	.07	.07	.24	-	.15	.15	
ncii	-	-	-	-	-	-	.54 (.04)	-	.54	.52 (.04)	-	.52	.30 (.04)	.30		.57 (.07)	-	.57	.83 (.02)	.83		.83	.83	.61 (.03)	-	.29 (.04)	.29	.61 (.06)	-	.61	.61
R ²	0.33			0.06			0.29			0.27			0.09			0.32			0.69			0.37			0.14			0.37			

ค่าอิทธิพลทุกตัวเป็นค่ามาตรฐาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, ¹ มีอิทธิพลทั้งที่แบบจำลอง ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

จากตาราง 15 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวแปรสังเกตในแต่ละแบบจำลองมีค่าอยู่ระหว่างร้อยละ 80 – 100 ซึ่งเป็นค่าที่สูง หมายความว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงได้ถึงร้อยละ 80 – 100 และจากตาราง 16 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรงของตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงานส่งผลต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง ได้แก่ ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพเชิงอารมณ์ ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยยิทธิบาท 4 และตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยสังกหวัด 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ตัวแปรแฝงของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก ดังนั้นแบบจำลองทั้ง 8 แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง

จากตาราง 16 พิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลองได้ร้อยละ 9 – 69 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทได้สูงสุด คือร้อยละ 69 ในระดับที่รองลงมา คือสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 31 – 40 คือ ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานรวม ตัวแปรแฝงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ในระดับ 21 – 30 คือ ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยสังกหวัด 4 และตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยยิทธิบาท 4 ในระดับ 11 – 20 คือ ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพเชิงอารมณ์ได้ต่ำสุด

จากการวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไว้ระดับ ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวม และในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง พบว่า เมื่อนำมาผลการวิเคราะห์มาตรฐานตรวจสอบสมมติฐาน 3 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน คือ คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานรวม คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน คะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพเชิงอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยยิทธิบาท 4 และคะแนนเฉลี่ยสังกหวัด 4 ได้รับผลทางตรงจากบรรยากาศของหน่วยงาน และได้รับผลทางอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ 1) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน นอกจากนี้คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรยังได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าด้วย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีตัวแปรผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ในแบบจำลอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ส่วน คือ 2.1 – 2.4 สามารถสรุปเป็นแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีตัวแปรผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ได้ในภาพประกอบ 23 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล พบว่า ผลการปฏิบัติงานรวมได้รับผลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังกหวัด 4 และประสิทธิภาพ และ

ได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความพึงพอใจในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยผ่านการรับรู้บทบาท 3) สังคหวัตถุ 4 โดยผ่านการรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม 4) อิทธิบาท 4 โดยผ่านสังคหวัตถุ 4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และความผูกพันต่อองค์กร 5) ปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม และสังคหวัตถุ 4 โดยตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานรวมได้ร้อยละ 63

ในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรได้รับผลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน และอิทธิบาท 4 และได้รับผลทางอ้อมจากตัวแปรปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านความพึงพอใจในงาน และอิทธิบาท 4 สำหรับตัวแปรความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงจากการรับรู้บทบาท อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ์ และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านอิทธิบาท 4 2) อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยผ่านการรับรู้บทบาท

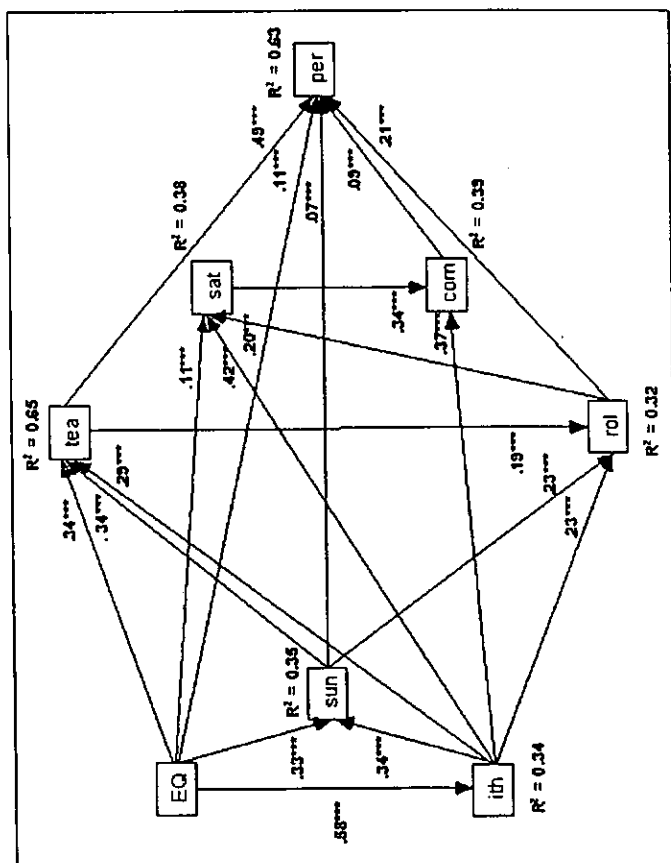
เมื่อพิจารณาตัวแปรการรับรู้บทบาท พบว่า การรับรู้บทบาทได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตถุ 4 และอิทธิบาท 4 และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตถุ 4 และ อิทธิบาท 4 2) อิทธิบาท 4 โดยผ่าน สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ในกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พบว่า สังคหวัตถุ 4 ได้รับผลทางตรงจากอิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ์ โดยได้รับผลทางอ้อมจากปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านอิทธิบาท 4 สำหรับอิทธิบาท 4 ได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์

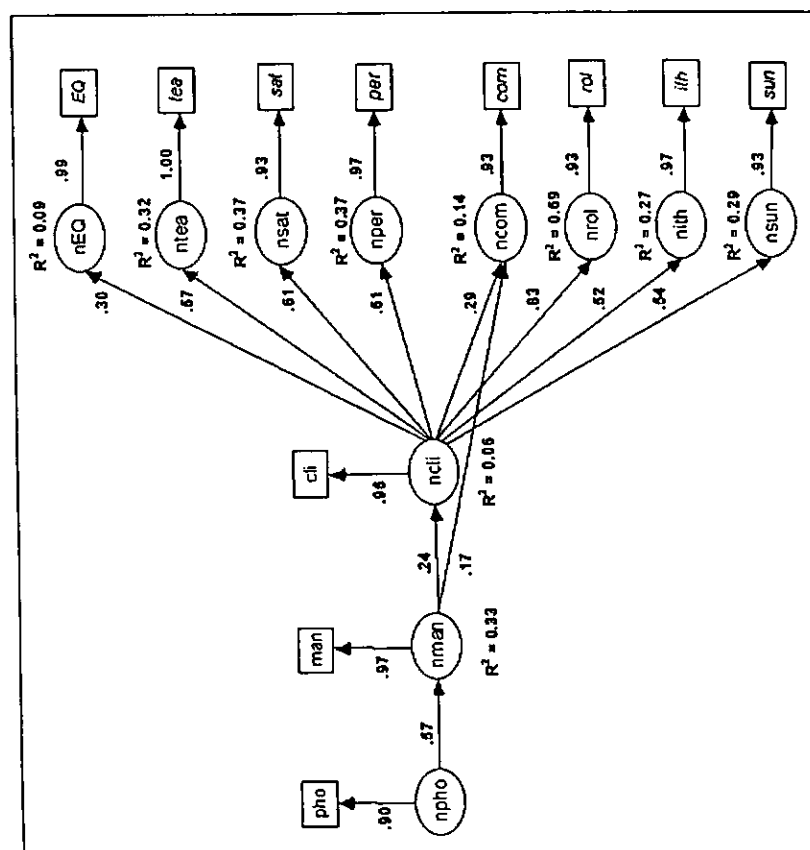
ในกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะในการทำงานการพยาบาล พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านอิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 2) อิทธิบาท 4 โดยผ่านสังคหวัตถุ 4 สำหรับปรีชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรภายนอกเพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อตัวแปรอื่น ๆ ในแบบจำลอง และไม่ได้รับผลจากตัวแปรใด ๆ ในแบบจำลอง

ในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ พิจารณาตัวแปรระดับหน่วยงาน คือ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และได้รับผลทางอ้อมจากพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า จากความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรในระดับบุคคลทั้ง 8 ตัวแปร ซึ่งมีลักษณะของการส่งผลคือ บรรยากาศของหน่วยงานส่งผลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทั้ง 8 ตัวแปร และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ส่งผลทางอ้อมต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้าส่งผลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้วย โดยชุดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรระดับบุคคลได้ร้อยละ 9 – 69 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้บทบาทได้สูงสุดถึงร้อยละ 69 สำหรับผลการปฏิบัติงานรวมชุดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงานอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 37

แบบจำลองความพึงพอใจเชิงสาเหตุและผลระดับบุคคล



แบบจำลองความพึงพอใจเชิงสาเหตุและผลไขว้ระดับ



ภาพประกอบ 23 สรุปผลแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการทำงานเป็นตัวแทนผลลัพธ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มี

พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น

ตัวแปรผลลัพธ์ และผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 – 3

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ โดยการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีโลคัลไลซูดสูงสุด (ML) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะจำแนกออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนแรก ทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล โดยใช้แบบจำลอง 2 (ภาพประกอบ 8 หน้า 124) เป็นแบบจำลองในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน 4

ส่วนที่สอง ทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน โดยใช้แบบจำลอง 3 (ภาพประกอบ 9 หน้า 125) เป็นแบบจำลองในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน 5

ส่วนที่สาม การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass correlation)

ส่วนที่สี่ ทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน 6

3.1 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลแสดงในภาพประกอบ 24 – 25 และตาราง 17 – 19 โดยตาราง 17 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวม และตาราง 18 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนของผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญ

จากผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 2 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลอง 2 ไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงปรับแบบจำลองขึ้นใหม่ โดย

1) ตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในงาน อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 ปรีชาเชิงอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมตามบทบาท (2) ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (3) การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ (4) ปรีชาเชิงอารมณ์ ที่ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้บทบาท และ (5) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ) ภายหลังการเพิ่มเส้นอิทธิพลในข้อ 2)

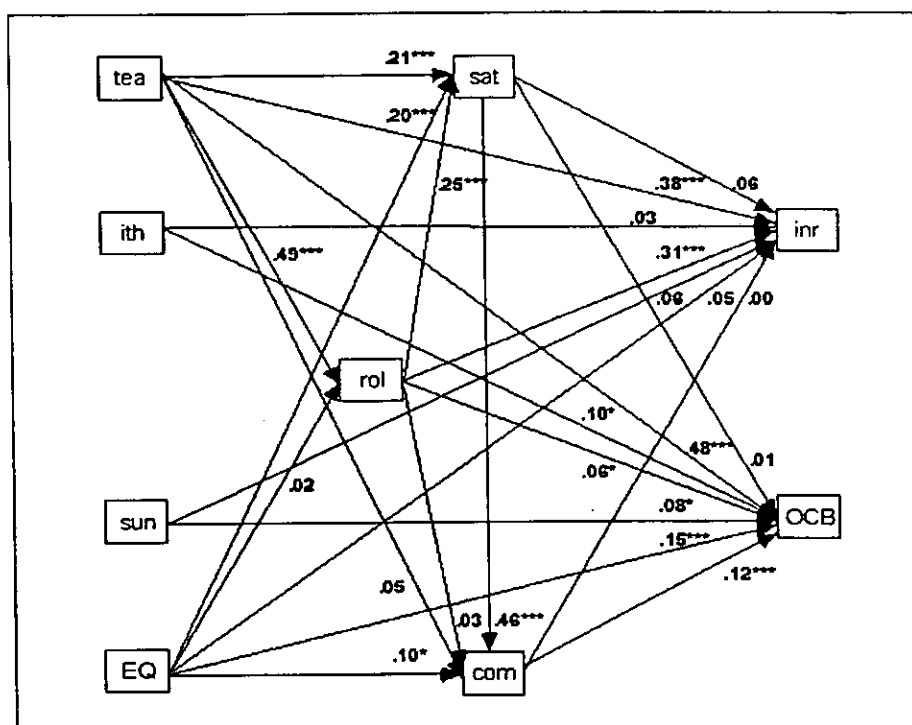
2) เพิ่มเส้นอิทธิพลทางตรง ได้แก่ (1) ปรีชาเชิงอารมณ์ ส่งผลทางตรงต่อ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) (2) กลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาท (3) อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน (4) อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อสังคหวัตถุ 4 และ (5) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท

ในการปรับแบบจำลองผู้วิจัยพิจารณาจากดัชนีการปรับแบบจำลอง (MI) และดัชนีเปลี่ยนแปลงความคาดหวัง (EPC) นอกจากนี้ยังพิจารณาจากความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎี ดังรายละเอียดที่กล่าวในหน้า 138 – 139 สำหรับการเพิ่มเส้นอิทธิพลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ให้ส่งผลไปยังพฤติกรรมตามบทบาท เป็นไปตามที่ บอร์แมน และโมโตวิดโล (Werner, 2000 : 4 ; citing Borman & Motowidlo, 1993 : 71) ได้กล่าวไว้ว่า “การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะช่วยในการปรับเปลี่ยนบริบทภายในองค์กร สังคม และสภาพทางด้านจิตใจให้อื้อต่อการแสดงพฤติกรรมตามบทบาท หรือเป็นการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมตามบทบาท” และจากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($\beta = .77$) (วิธธี ธรรมนารณสกุล, 2545)

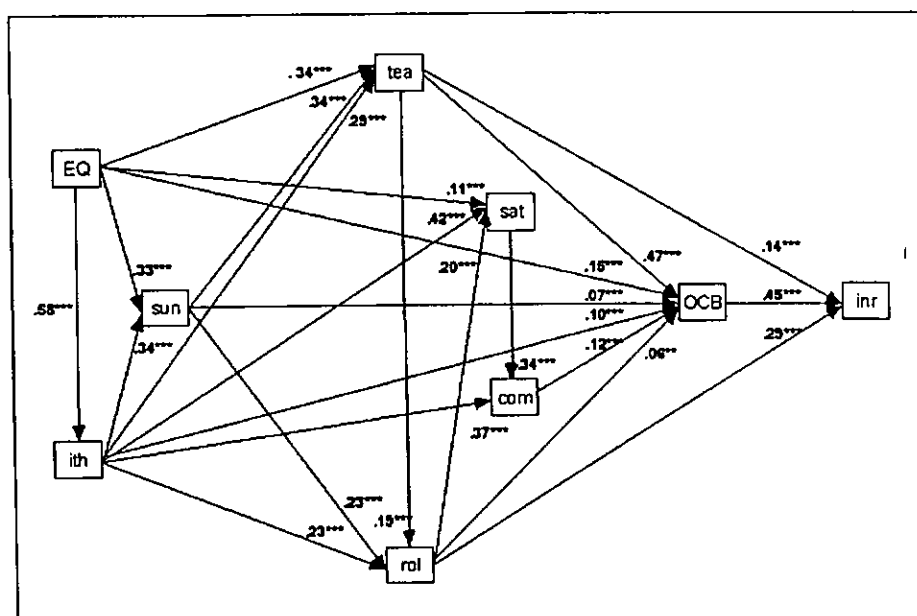
ตาราง 17 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 2 และแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	
		แบบจำลอง 2	แบบจำลองที่ปรับ
Chi-square / df	< 2	473.34 / 7 = 67.62	17.23 / 10 = 1.72
P value of Chi-square	> .05	.00	.07
Goodness of Fit Index (GFI)	≥ 0.90	0.90	1.00
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	≥ 0.90	0.39	0.98
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.90	0.94	1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.90	0.72	1.00
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.05	0.26	0.029
Standard Root mean Square Residual (SRMR)	≤ 0.05	0.073	0.012
Critical N	≥ 200	35.70	1198.76

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาความกลมกลืนของแบบจำลองในภาพรวม ในแบบจำลอง 2 พบว่า การทดสอบไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 และเมื่อพิจารณาดัชนีอื่น ๆ ร่วมด้วย ได้แก่ ดัชนีกลุ่มที่กำหนดเกณฑ์ไว้ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีส่วนใหญ่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ยกเว้น ดัชนี GFI และ NFI สำหรับดัชนีกลุ่มที่กำหนดเกณฑ์ไว้ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 พบว่า ดัชนีทุกตัวไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สำหรับค่า CN นั้นพบว่า มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าแบบจำลอง 2 ไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม สำหรับแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2 พบว่า การทดสอบไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าดัชนีต่าง ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุกดัชนี จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับขึ้นใหม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม



ภาพประกอบ 24 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 2 : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล



ภาพประกอบ 25 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2

ตาราง 18 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2							
	ith	sun	tea	rol	sat	com	OCB	inr
	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)
EQ	0.58 (.03)	0.33 (.03)	0.34 (.05)	-	0.11 (.02)	-	0.15 (.02)	-
ith	-	0.34 (.03)	0.29 (.05)	0.23 (.03)	0.42 (.03)	0.37 (.03)	0.10 (.03)	-
sun	-	-	0.34 (.05)	0.23 (.03)	-	-	0.07 (.02)	-
tea	-	-	-	0.19 (.02)	-	-	0.47 (.01)	0.14 (.02)
rol	-	-	-	-	0.20 (.03)	-	0.06 (.03)	0.29 (.03)
sat	-	-	-	-	-	0.34 (.04)	-	-
com	-	-	-	-	-	-	0.12 (.02)	-
OCB	-	-	-	-	-	-	-	0.45 (.04)

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\leq .001$

จากตาราง 18 เป็นการพิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ที่สำคัญของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปรเชิงสาเหตุส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ .001 ทุกค่า แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง

เมื่อพิจารณาตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาทซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายในแบบจำลองที่ปรับขึ้นใหม่ พบว่า พฤติกรรมตามบทบาทได้รับผลทางตรงจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงสุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์ในลำดับถัดมา พบว่า ได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 และการรับรู้บทบาท ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในงานไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ส่งผลทางอ้อมโดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร

ในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงสูงสุดจากอิทธิบาท 4 โดยความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงรองลงมาจาก การรับรู้บทบาท และปรีชาเชิงอารมณ์ ตามลำดับ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรไม่ได้รับผลทางตรงจากทั้งสองตัวแปร แต่ได้รับผลทางตรงจากความพึงพอใจในงานแทน

พิจารณาตัวแปรการรับรู้บทบาทพบว่า การรับรู้บทบาทได้รับผลทางตรงจากอิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาที่ตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์ และ สังคหวัตถุ 4 สูงสุด รองลงมาได้แก่ อิทธิบาท 4

ในกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พบว่า อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 ได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์ นอกจากนี้แล้วสังคหวัตถุ 4 ยังได้รับผลทางตรงจาก อิทธิบาท 4 ด้วย

ตาราง 19 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจาก แบบจำลอง 2

ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2																							
	lth			sun			tea			rol			sat			com			OCB			Inr		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	.58	-	.58	.33	.20	.52	.34	.35	.69	-	.39	.39	.11	.32	.33	-	.36	.36	.15	.49	.64	-	.50	.50
lth	-	-	-	.34	-	.34	.29	.12	.41	.23	.16	.39	.42	.08	.50	.37	.17	.54	.10	.30	.40	-	.35	.35
sun	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	.23	.07	.30	-	.06	.06	-	.02	.02	.07	.18	.25	-	.25	.25
tea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.19	-	.19	-	.04	.04	-	.01	.01	.47	.01	.48	.14	.28	.42
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.20	-	.20	-	.07	.07	.06	.01	.07	.29	.03	.32
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	-	.04	.04	-	.02	.02
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.12	-	.12	-	.05	.05
OCB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.45	-	.45
R^2	0.34			0.35			0.65			0.32			0.38			0.39			0.64			0.55		

ค่าอิทธิพลทุกตัวเป็นค่ามาตรฐาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\leq .01$

จากตาราง 19 พบว่า ค่าอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลอง 2 ที่ปรับขึ้นใหม่ ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรผลลัพธ์ในแบบจำลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผลลัพธ์ได้อยู่ระหว่างร้อยละ 32 ถึง ร้อยละ 65 ซึ่งตัวแปรเชิงสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้สูงสุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมตามบทบาท ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และการรับรู้บทบาท ตามลำดับ

พิจารณากลุ่มตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ในตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาทซึ่งเป็นตัวแปร ผลลัพธ์สุดท้ายของแบบจำลอง พบว่า ได้รับผลโดยรวมจากปรัชญาเชิงอารมณ์สูงสุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อิทธิบาท 4 การรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุทั้ง 8 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาทได้ร้อยละ 55 สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ได้รับผลโดยรวมจากปรัชญาเชิงอารมณ์สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อิทธิบาท 4 การรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุทั้ง 7 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 64

พิจารณากลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ได้รับผลโดยรวมสูงสุดจาก อิทธิบาท 4 รองลงมาได้แก่ ปรัชญาเชิงอารมณ์ สำหรับความพึงพอใจในงาน พบว่า ได้รับผลโดยรวมจาก การรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมาตามลำดับ ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ได้รับผลโดยรวมจาก ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมาตามลำดับ

พิจารณาตัวแปรการรับรู้บทบาท พบว่า การรับรู้บทบาทได้รับผลโดยรวมสูงสุดจาก ปรัชญาเชิงอารมณ์ และอิทธิบาท 4 รองลงมาได้แก่ สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ หากพิจารณาตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้รับผลโดยรวมสูงสุดจาก ปรัชญาเชิงอารมณ์ รองลงมาได้แก่ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ตามลำดับ

พิจารณากลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พบว่า อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลโดยรวมจากปรัชญาเชิงอารมณ์สูงสุด และสังคหวัตถุ 4 ยังได้รับผลจากอิทธิบาท 4 ด้วย

จากการปรับแบบจำลอง 2 ขึ้นใหม่ ซึ่งมีความความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งในภาพรวม และในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง พบว่าเมื่อนำผลการวิเคราะห์มาตรฐานกับสมมติฐาน 4 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน คือ พฤติกรรมตามบทบาท ได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาท ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับผลทางตรงจาก ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรัชญาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 โดยพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมโดยผ่านการรับรู้บทบาท 2) ความพึงพอใจในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน

ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน ใช้แบบจำลอง 3 ในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาแสดงในภาพประกอบ 13 – 14 และตาราง 10 – 12 ของผลการศึกษาคอนที่ 2 ส่วนที่ 2 หน้า 144 – 147 และผลการตรวจสอบสมมติฐาน 5 ให้ข้อสรุปเช่นเดียวกับผลการตรวจสอบสมมติฐาน 2 คือ ยอมรับสมมติฐานบางส่วน คือ บรรยากาศของหน่วยงานได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

3.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass correlation)

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรในระดับบุคคล มีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ด้วยการศึกษาในรูปแบบของการวิเคราะห์พหุระดับนั้น ตัวแปรในการศึกษาควรมีความแปรปรวนทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ผลการศึกษาแสดงในตาราง 20

จากตาราง 20 พบว่า ตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติจากการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 2 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรมีความแปรปรวนทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ซึ่งตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรจึงสามารถนำไปศึกษาในรูปแบบของการวิเคราะห์พหุระดับได้

พิจารณาความแปรปรวนของตัวแปรระดับบุคคลภายในหน่วยงาน พบว่า มีความแปรปรวนอยู่ระหว่าง ร้อยละ 77.89 - 93.02 โดยตัวแปรปรีชาเชิงอารมณ์มีความแปรปรวนภายในหน่วยงานมากที่สุด สำหรับตัวแปรที่มีความแปรปรวนภายในหน่วยงานรองลงมาได้แก่ อิทธิบาท 4 ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สังคหวัตถุ 4 พฤติกรรมตามบทบาท ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ และพิจารณาความแปรปรวนของตัวแปรระดับบุคคลระหว่างหน่วยงาน พบว่า มีความแปรปรวนอยู่ระหว่าง ร้อยละ 6.98 – 22.11 โดยความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงานมากที่สุด สำหรับตัวแปรที่มีความแปรปรวนระหว่างหน่วยงานรองลงมาได้แก่ การรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมตามบทบาท สังคหวัตถุ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ์ตามลำดับ

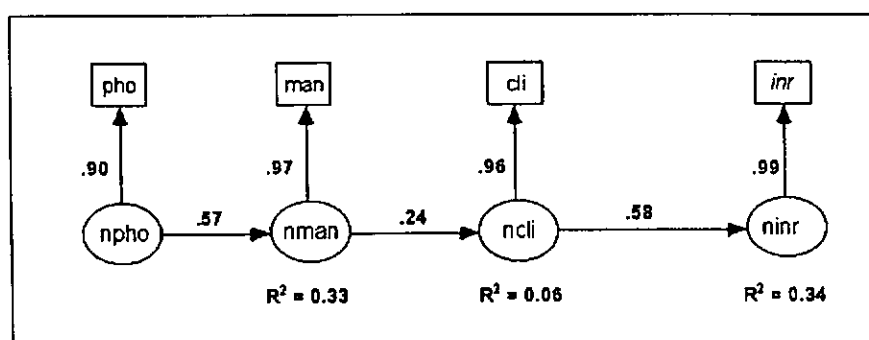
ตาราง 20 ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น และค่าร้อยละของความแปรปรวน ของตัวแปรระดับบุคคล

ตัวแปร	ระหว่างหน่วยงาน		ภายในหน่วยงาน		ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น
	ความแปรปรวน	ร้อยละ	ความแปรปรวน	ร้อยละ	
พฤติกรรมตามบทบาท	11.13	13.76	69.77	86.24	0.14
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	10.34	12.74	70.81	87.26	0.13
ความผูกพันต่อองค์การ	9.95	10.36	86.1	89.64	0.10
ความพึงพอใจในงาน	10.72	15.54	58.27	84.46	0.16
การรับรู้บทบาท	13.01	18.90	55.83	81.10	0.19
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	60.32	22.11	401.53	77.89	0.13
ปรีชาเชิงอารมณ์	10.63	6.98	131.3	93.02	0.07
อิทธิบาท 4	8.55	7.49	114.02	92.51	0.07
สังคหวัตถุ 4	24.62	13.06	86.73	86.94	0.22

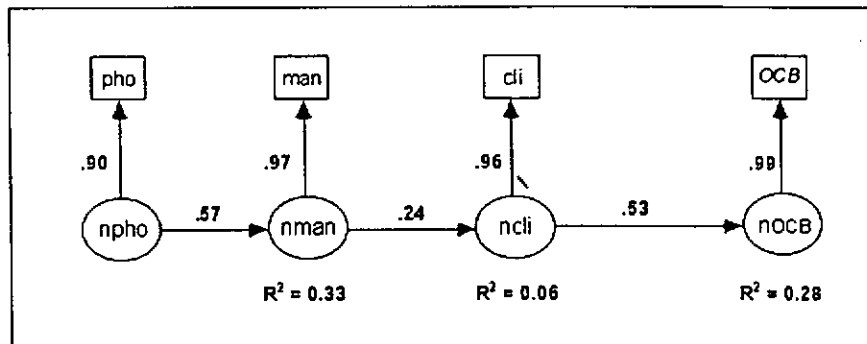
3.4 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ

ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ โดยมีแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน) เป็นแบบจำลองเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรผลลัพธ์ระดับบุคคล ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคมวัตถุ 4 พบว่า แบบจำลองดั้งเดิม (ภาพประกอบ 33 หน้า 295) ของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม แต่ในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง พบว่าไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ง.) ผู้วิจัยจึงปรับเปลี่ยนแบบจำลองขึ้นใหม่ และพบว่าแบบจำลองที่ปรับเปลี่ยนใหม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวม และในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง ผลการศึกษาแสดงในภาพประกอบ 16 – 22 (หน้า 149 – 151) ภาพประกอบ 26 – 27 และตาราง 21 – 23 โดยตาราง 21 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวมของแบบจำลอง และตาราง 22 – 23 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนของผลลัพธ์ที่สำคัญของแบบจำลอง

จากภาพประกอบ 16 – 22 และ ภาพประกอบ 26 – 27 ทุกแบบจำลองมีตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุซึ่งเป็นตัวแปรในระดับหน่วยงานเหมือนกันทุกแบบจำลอง ได้แก่ ตัวแปรแฝงพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงาน และตัวแปรแฝงทั้งสามมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ในลักษณะเดียวกันทุกแบบจำลอง คือ ตัวแปรแฝงพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงาน และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุระดับหน่วยงานนี้ ได้ส่งผลต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยระดับบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ภาพประกอบ 26 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมตามบทบาท



ภาพประกอบ 27 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวัระดับ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ซึ่งตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุทั้ง 3 ตัวแปรแฝงนี้ ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ของแต่ละแบบจำลองในลักษณะเดียวกัน คือ มีเพียงตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงานเท่านั้นที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยตัวแปรระดับบุคคล ยกเว้นในแบบจำลองที่มีตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ที่มีตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงาน และตัวแปรแฝงสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 21 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวัระดับกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ซึ่งทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง								
		ninr	nOCB	ncom	nsat	nrol	ntea	nEQ	nith	nsun
Chi-square / df	< 2	1.28	1.11	1.14	0.42	0.45	0.47	0.40	0.52	1.78
P value of Chi-square	> .05	.28	.34	.32	.74	.72	.70	.75	.67	.15
GFI	≥ 0.90	0.99	0.99	0.99	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99
AGFI	≥ 0.90	0.97	0.97	0.97	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.95
NFI	≥ 0.90	0.97	0.97	0.97	0.99	0.99	0.99	0.98	0.99	0.95
NNFI	≥ 0.90	0.98	0.99	0.99	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.95
RMSEA	≤ 0.05	0.04	0.03	0.03	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.06
SRMR	≤ 0.05	0.02	0.04	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.03
Critical N	≥ 200	546.91	628.57	751.5	1679.4	1552.2	1477.4	1732.8	1338.67	393.10

จากตาราง 21 เป็นผลการทดสอบความกลมกลืนในภาพรวมของแบบจำลองแต่ละแบบที่มีตัวแปรผลลัพธ์ต่างกัน จากผลการทดสอบพบว่า ในทุกแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ การทดสอบไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ค่าดัชนีต่าง ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุก ๆ ดัชนี จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองซึ่งมีตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายแตกต่างกันทั้ง 9 แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ต่อไปเป็นการพิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ที่สำคัญของแบบจำลอง ผลการทดสอบแสดงในตาราง 22 – 23

จากตาราง 22 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวแปรสังเกตในแต่ละแบบจำลองมีค่าอยู่ระหว่างร้อยละ 80 – 100 ซึ่งเป็นค่าที่สูง หมายความว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงได้ถึงร้อยละ 80 – 100 และจากตาราง 23 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรงของตัวแปรแฝงบรรยากาศของหน่วยงานส่งผลต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง ได้แก่ ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมตามบทบาท ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ ตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4 และตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยสังกตวัตถุ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ตัวแปรแฝงของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก ดังนั้นแบบจำลองทั้ง 9 แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในผลลัพธ์ที่สำคัญของแบบจำลอง

พิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลองได้ร้อยละ 9 – 69 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทได้สูงสุด คือร้อยละ 69 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ได้ต่ำสุดเพียงร้อยละ 9 สำหรับในกลุ่มตัวแปรผลการปฏิบัติงาน 2 ตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมตามบทบาท ได้มากกว่าตัวแปรแฝงของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไว้ระดับ ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวม และในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง พบว่า เมื่อนำมาผลการวิเคราะห์มาตรฐานตรวจสอบสมมติฐาน 6 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน คือ คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังกตวัตถุ 4 ได้รับผลทางตรงจากบรรยากาศของหน่วยงาน และได้รับผลทางอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ 1) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน นอกจากนี้คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าด้วย

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสังเกตในแต่ละแบบจำลอง

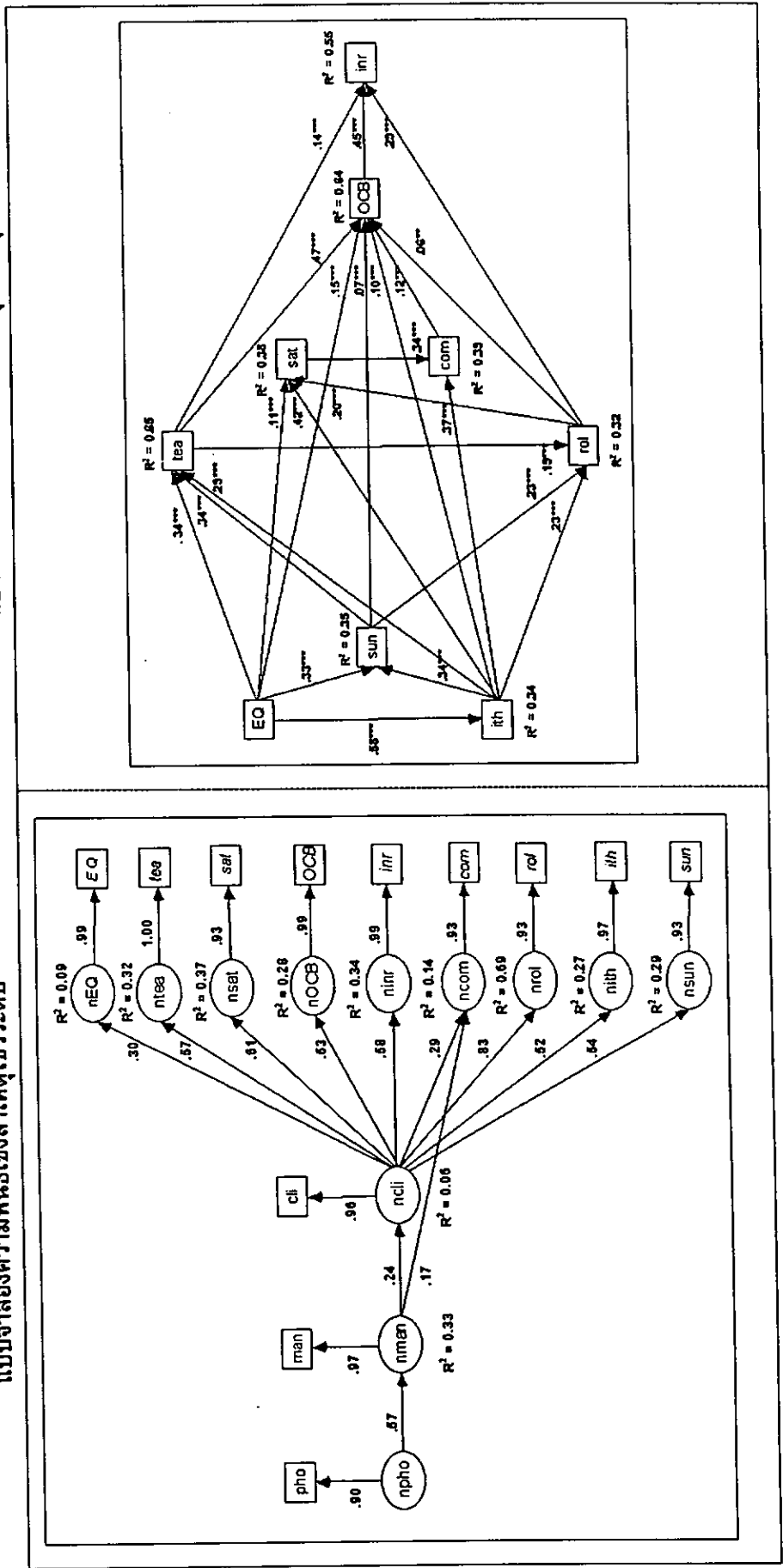
สถิติ	ตัวแปรสังเกตระดับหน่วยงาน ¹										ตัวแปรสังเกตซึ่งเป็นคะแนนเสียของตัวแปรระดับบุคคลในแต่ละแบบจำลอง			
	pho	man	cli	sun	ith	EQ	tea	rol	sat	com	OCB	inr		
R^2	0.80	0.95	0.92	0.87	0.94	0.99	1.00	0.86	0.86	0.87	0.98	0.97		

ตาราง 23 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าอิทธิพลทางอ้อม (IE) ค่าอิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

ตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุ	ตัวแปรระดับหน่วยงาน ¹						ตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง																										
	nman			ncli			nsun			nith			nEQ			ntea			nrcl			nsat			ncom			nOCB			nlmr		
	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE	β (se)	IE	TE			
npho	.57 (.25)	-	.14	.14	.07	.07	-	.04	.04	-	.08	.08	-	.12	.12	-	.08	.08	-	.13	.13	-	.07	.07	-	.13	.13	-	.07	.07	-	.08	.08
nman	-	-	.24	.24	.13	.13	-	.07	.07	-	.13	.13	-	.20	.20	-	.15	.15	-	.17	.17	-	.13	.13	-	.24	.24	-	.13	.13	-	.14	.14
ncli	-	-	-.05	-.05	.54	.54	-	.30	.30	-	.57	.57	-	.83	.83	-	.61	.61	-	.29	.29	-	.53	.53	-	.29	.29	-	.53	.53	-	.58	.58
R ²	0.33		0.06		0.29		0.27		0.09		0.32		0.69		0.37		0.14		0.28		0.34												

ค่าอิทธิพลทุกตัวเป็นค่ามาตรฐาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001. ¹ มีอิทธิพลคงที่ในแบบจำลอง ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

แบบจำลองความพึงพอใจเชิงสาเหตุระดับบุคคล



ภาพประกอบ 28 สรุปผลแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ในแบบจำลอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ส่วน คือ 3.1 – 3.4 สามารถสรุปเป็นแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ได้ในภาพประกอบ 28 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล พบว่า พฤติกรรมตามบทบาทได้รับผลทางตรงจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตฤ 4 และอิทธิบาท 4 โดยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตฤ 4 และอิทธิบาท 4 โดยผ่านการรับรู้บทบาท 3) สังคหวัตฤ 4 อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ โดยผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาทได้ร้อยละ 55

พิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้รับผลทางตรงจาก ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตฤ 4 อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ โดยได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความพึงพอใจในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยผ่านการรับรู้บทบาท 3) สังคหวัตฤ 4 โดยผ่านการรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม 4) อิทธิบาท 4 โดยผ่าน สังคหวัตฤ 4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และความผูกพันต่อองค์การ 5) ปรีชาเชิงอารมณ โดยผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตฤ 4 และอิทธิบาท 4 โดยตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 64

ในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การได้รับผลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน และอิทธิบาท 4 และได้รับผลทางอ้อมจากตัวแปรปรีชาเชิงอารมณ โดยผ่านความพึงพอใจในงาน และอิทธิบาท 4 สำหรับตัวแปรความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงจากการรับรู้บทบาท อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ปรีชาเชิงอารมณ โดยผ่าน อิทธิบาท 4 2) อิทธิบาท 4 สังคหวัตฤ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยผ่านตัวแปรการรับรู้บทบาท

เมื่อพิจารณา การรับรู้บทบาท พบว่า การรับรู้บทบาท ได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตฤ 4 และอิทธิบาท 4 และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ปรีชาเชิงอารมณ โดยผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตฤ 4 และอิทธิบาท 4 2) อิทธิบาท 4 โดยผ่านสังคหวัตฤ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ในกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พบว่า สังคหวัตฤ 4 ได้รับผลทางตรงจากอิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ โดยได้รับผลทางอ้อมจากปรีชาเชิงอารมณ โดยผ่านอิทธิบาท 4 สำหรับ อิทธิบาท 4 ได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ

ในตัวแปรคุณลักษณะในการทำงานการพยาบาล พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตฤ 4 และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ปรีชาเชิงอารมณ โดยผ่านอิทธิบาท 4 และสังคหวัตฤ 4 2) อิทธิบาท 4 โดยผ่าน สังคหวัตฤ 4 สำหรับปรีชาเชิงอารมณเป็นตัวแปรภายนอกเพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อตัวแปรอื่น ๆ และไม่ได้รับผลจากตัวแปรใดในแบบจำลอง

ในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ พิจารณาตัวแปรระดับหน่วยงาน คือ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า พบว่า บรรยากาศของหน่วยงาน ได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และได้รับผลทางอ้อมจากพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า จากความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรในระดับบุคคลทั้ง 9 ตัวแปร ซึ่งมีลักษณะของการส่งผลคือ บรรยากาศของหน่วยงานส่งผลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทั้ง 9 ตัวแปร และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ส่งผลทางอ้อมต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปร โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้าส่งผลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้วย โดยชุดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรระดับบุคคลได้ร้อยละ 9 - 69 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้บทบาทได้สูงสุดถึงร้อยละ 69 สำหรับพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ชุดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับหน่วยงานอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 34 และ 28 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งแบบจำลองที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ จากผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีบรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปร ดังนั้นบรรยากาศของหน่วยงานจึงเป็นตัวแปรสอดแทรก (Moderator) ที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้คุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป ด้วยลักษณะการศึกษาในรูปแบบของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ ทำให้สรุปได้แต่เพียงว่าบรรยากาศของหน่วยงานส่งผลสอดแทรกต่อตัวแปรระดับบุคคลเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบเพิ่มเติมว่า บรรยากาศของหน่วยงานจะมีอิทธิพลสอดแทรก (Moderating effect) ต่อแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลหรือไม่ และถ้ามีอิทธิพลสอดแทรกแล้ว จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระดับบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะใดเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีบรรยากาศของหน่วยงานที่แตกต่างกัน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้คำตอบนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบกลุ่มพหุ (Multi groups analysis) เพื่อตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงานที่มีต่อแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ตามคะแนนของบรรยากาศของหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีคะแนนบรรยากาศของหน่วยงานน้อยกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 128.13$) กำหนดให้เป็นหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ซึ่งมีจำนวน 94 หน่วยงาน และหน่วยงานที่มีคะแนนบรรยากาศของหน่วยงานตั้งแต่ค่าเฉลี่ยขึ้นไป กำหนดให้เป็นหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ซึ่งมีจำนวน 92 หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีดังนี้

ตาราง 24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรระดับบุคคล
จำแนกตามคะแนนบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ¹ และสูง²

ตัวแปร	per	lnr	OCB	com	sat	rol	tea	EQ	lth	sun	
per		0.92***	0.92***	0.38***	0.48***	0.60***	0.76***	0.63***	0.57***	0.59***	
lnr	0.91***		0.69***	0.27***	0.38***	0.56***	0.62***	0.49***	0.43***	0.47***	
OCB	0.91***	0.65***		0.43***	0.50***	0.53***	0.78***	0.66***	0.61***	0.62***	
com	0.35***	0.23***	0.41***		0.58***	0.38***	0.41***	0.39***	0.59***	0.34***	
sat	0.41***	0.35***	0.38***	0.49***		0.50***	0.51***	0.51***	0.63***	0.37***	
rol	0.45***	0.49***	0.33***	0.17***	0.28***		0.60***	0.45***	0.55***	0.54***	
tea	0.73***	0.59***	0.73***	0.27***	0.37***	0.35***		0.73***	0.67***	0.71***	
EQ	0.55***	0.41***	0.60***	0.29***	0.33***	0.26***	0.64***		0.58***	0.58***	
lth	0.61***	0.46***	0.65***	0.52***	0.52***	0.37***	0.64***	0.57***		0.54***	
sun	0.54***	0.48***	0.50***	0.08*	0.22***	0.38***	0.63***	0.45***	0.48***		
ต่ำ ¹	$\bar{X}$	165.86	76.10	89.76	57.78	72.43	58.85	233.73	124.89	86.33	94.25
	SD	15.23	8.43	8.34	9.87	8.36	7.25	20.47	11.64	10.83	10.81
สูง ²	$\bar{X}$	173.22	79.88	93.33	60.23	76.27	64.52	241.95	127.33	89.85	98.99
	SD	16.95	9.16	9.29	9.52	7.83	8.28	21.78	12.06	11.08	9.67

¹ N = 450, จำนวนหน่วยงาน = 94
² N = 435, จำนวนหน่วยงาน = 92
* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, *** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงอยู่เหนือเส้นทะแยงมุม

จากตาราง 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง มีคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปรสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเป็นบวกและมีขนาดที่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของตัวแปรผลลัพธ์กับตัวแปรเชิงสาเหตุ พบว่า ขนาดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานรวมกับปัจจัยเชิงสาเหตุ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ยกเว้นขนาดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานรวมกับอิทธิบาท 4 ที่กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนบรรยากาศของหน่วยงานสูง ซึ่งขนาดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับปัจจัยเชิงสาเหตุ ก็ให้ผลในลักษณะเดียวกัน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมตามบทบาทกับปัจจัยเชิงสาเหตุ นั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงมีขนาดของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท และความ

สามารถในการทำงานเป็นทีม สำหรับ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 นั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำมีขนาดของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

หากพิจารณาขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุด้วยตนเอง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรึกษาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 พบว่า ขนาดของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง มีค่าสูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำทุกค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับสังคหวัตถุ 4 นั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีขนาดของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างกันมากที่สุด และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างกันด้วย

ในการตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของตัวแปรที่มีระดับการวัดเป็นอันตรภาค (Interval scale) สามารถทำได้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้างเชิงเส้นด้วยเทคนิคการวิเคราะห์กลุ่มพหุ (Rigdon, Schumacker, & Wothke, 1998 : 6) เป็นการตรวจสอบว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองที่กำหนดว่ามีการแปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันหรือไม่ กำหนดให้บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรจำแนกกลุ่ม โดยพิจารณาความกลมกลืนของแบบจำลองในภาพรวมทุกกลุ่ม ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ (Overall chi - square) มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารูปแบบของแบบจำลองที่กำหนดมีกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อยหนึ่งกลุ่มไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 244) แสดงว่ารูปแบบของแบบจำลองแปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือบรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดแทรกในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับบุคคล ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมนี้มุ่งเน้นในการทดสอบเฉพาะรูปแบบของแบบจำลองว่ามีการแปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่เท่านั้น ไม่ได้เน้นในการทดสอบค่าพารามิเตอร์ว่าแปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างด้วยหรือไม่ ดังนั้นหากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารูปแบบของแบบจำลองที่กำหนดไม่แปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จะสรุปได้ว่า บรรยากาศของหน่วยงานไม่มีอิทธิพลสอดแทรกในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับบุคคล

การตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงาน จะตรวจสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และในแบบจำลองที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ดังนี้

4.1 ผลการตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงานในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์

การตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงานในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ กำหนดให้แบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลองที่ 1 (ภาพประกอบ 12 แบบจำลองที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว หน้า 140) เป็นแบบจำลองที่นำมาใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ ผลการตรวจสอบ พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ($\chi^2 = 59.89$, $df = 21$, $p = 00$) แสดงว่าแบบจำลองมีความแปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือบรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดแทรกในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล สำหรับค่าสถิติของผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลองแสดงผลในตาราง 25

ตาราง 25 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) จากการวิเคราะห์กลุ่มพหุ

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง													
	ith		sun		tea		rol		sat		com		per	
	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2
	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)
EQ	.58*** (.04)	.57*** (.04)	.37*** (.04)	.28*** (.04)	.37*** (.06)	.32*** (.06)	-	-	.17*** (.03)	.05 (.03)	-	-	.13*** (.06)	.10** (.05)
ith	-	-	.29*** (.04)	.35*** (.04)	.26*** (.07)	.30*** (.07)	.25*** (.04)	.22*** (.04)	.37*** (.04)	.48*** (.04)	.36*** (.04)	.38*** (.04)	-	-
sun	-	-	-	-	.36*** (.07)	.33*** (.07)	.20*** (.04)	.23*** (.04)	-	-	-	-	.04 (.07)	.09** (.06)
tea	-	-	-	-	-	-	.29*** (.02)	.06 (.02)	-	-	-	-	.51*** (.04)	.47*** (.04)
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	.22*** (.05)	.13*** (.05)	-	-	.21*** (.07)	.19*** (.07)
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.36*** (.05)	.30*** (.05)	-	-
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.04 (.05)	.14*** (.05)
R ²	.34	.32	.35	.32	.69	.62	.42	.19	.39	.32	.41	.36	.65	.58

¹ ค่าสถิติในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

² ค่าสถิติในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

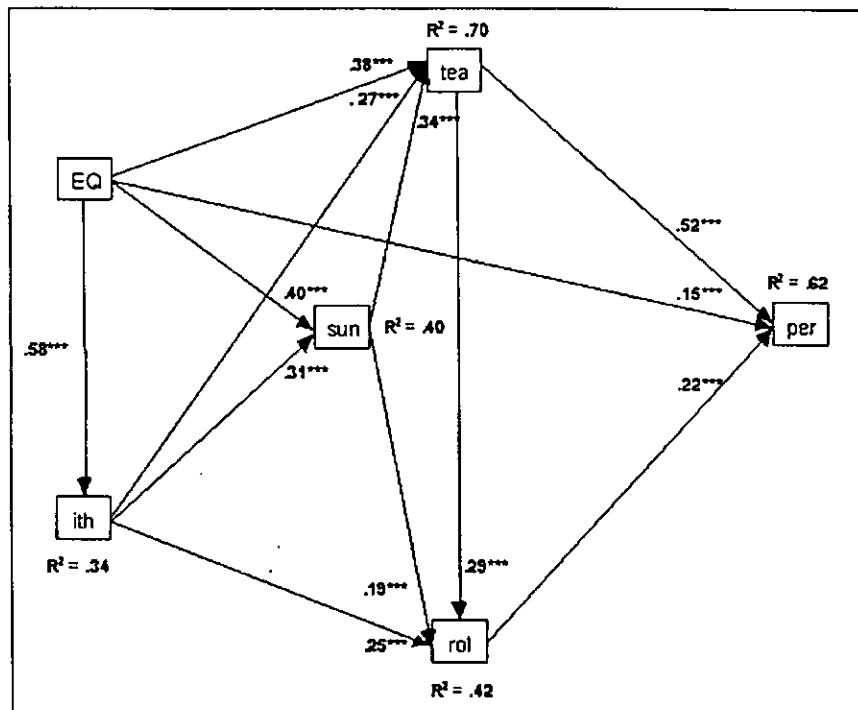
จากตาราง 25 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 2 ค่า คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานรวม และสังคหวัตถุ 4 ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานรวม และในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ จำนวน 2 ค่า คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาท และปรัชญาเชิงอารมณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ที่มีค่าแตกต่างกันมากที่สุดในตัวแปรการรับรู้บทบาท

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดคล้องในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับบุคคล ในแบบจำลองที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ จึงทำการวิเคราะห์ว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำนั้น แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับบุคคลจะมีลักษณะอย่างไร โดยกำหนดให้แบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 1 เป็นแบบจำลองตั้งต้น

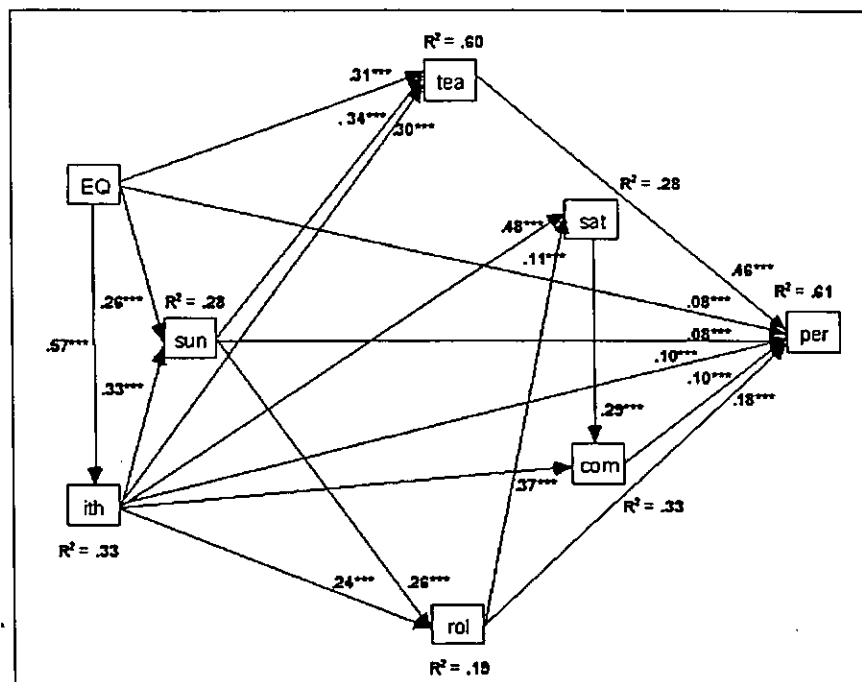
ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง พบว่า กลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ไม่ได้ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานรวม ซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายของแบบจำลอง (ดูผลการวิเคราะห์ในภาคผนวก ค.) ผู้วิจัยจึงตัดกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องานออกเพื่อให้แบบจำลองมีความประหยัด สำหรับผลการวิเคราะห์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำนั้น พบว่า ตัวแปรกลุ่มเจตคติที่มีต่องานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ได้ถูกตัดออกจากการวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มแสดงในภาพประกอบ 29 – 30 และตาราง 26 – 28

ตาราง 26 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนในภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	
		บรรยากาศ สูง	บรรยากาศ ต่ำ
Chi-square / df	< 2	1.86 / 3 = 0.62	10.78 / 9 = 1.20
P value of Chi-square	> .05	.60	.29
Goodness of Fit Index (GFI)	≥ 0.90	1.00	0.99
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	≥ 0.90	0.99	0.98
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.90	1.00	1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.90	1.00	1.00
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.05	0.00	0.021
Standard Root mean Square Residual (SRMR)	≤ 0.05	0.007	0.016
Critical N	≥ 200	2648.59	903.56



ภาพประกอบ 29 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มี ผลการปฏิบัติงานรวม เป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานสูง



ภาพประกอบ 30 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวม เป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานต่ำ

ตาราง 27 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับบุคคล
ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

ตัวแปร เชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง														
	ith			sun			tea			rol			per		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	.58	-	.58	.40	.18	.58	.38	.35	.73	-	.47	.47	.15	.48	.63
ith	-	-	-	.31	-	.31	.27	.11	.38	.25	.17	.42	-	.29	.29
sun	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	.19	.10	.29	-	.24	.24
tea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.29	-	.29	.52	.07	.59
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.22	-	.22
R^2	0.34			0.40			0.70			0.42			0.62		

ตาราง 28 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับบุคคล
ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

ตัวแปร	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง																				
เชิง	ith			sun			tea			rol			sat			com			per		
สาเหตุ	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	.57	-	.57	.26	.19	.45	.31	.33	.64	-	.26	.26	-	.30	.30	-	.30	.30	.08	.47	.55
ith	-	-	-	.33	-	.33	.30	.11	.41	.24	.09	.33	.48	.03	.51	.37	.15	.52	.10	.34	.44
sun	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	.26	-	.26	-	.03	.03	-	.01	.01	.08	.21	.29
tea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.46	-	.46
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.11	-	.11	-	-	.03	.18	.01	.19
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.29	-	.29	-	.03	.03
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.11	-	.11
R ²	.33			.28			.60			.19			.28			.33			.61		

ตาราง 27 – 28 ค่าอิทธิพลทุกตัวเป็นค่ามาตรฐาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\leq .01$

จากตาราง 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้น (พัฒนามาจากแบบจำลอง 1 ที่ปรับแล้ว) กับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนในภาพรวม ด้วยดัชนีประเมินความกลมกลืนทุกดัชนีเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลองในตาราง 27 – 28 ก็พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานหรือค่าอิทธิพลทางตรง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับขึ้นมาใหม่ทั้งในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวม และในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง

จากตาราง 27 – 28 และภาพประกอบ 29 – 30 หากพิจารณารูปแบบของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ พบความแตกต่างกันดังนี้

1) กลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการปฏิบัติงานรวม เฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

2) ตัวแปรในกลุ่มหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการปฏิบัติงานรวม เฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง พบว่าตัวแปรทั้งสองส่งผลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการปฏิบัติงานรวม

3) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการรับรู้บทบาท เฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานรวม สรุปได้ดังนี้

1) กลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ส่งผลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

2) การรับรู้บทบาท และกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล ได้แก่ ปรีชาเชิงอารมณ์ และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ส่งผลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

3) ค่าอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานรวม ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ที่มีค่าแตกต่างกันมากที่สุดได้แก่ อิทธิบาท 4 รองลงมาคือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์ สำหรับตัวแปรอื่น ๆ มีค่าอิทธิพลรวมใกล้เคียงกัน

สำหรับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลการศึกษาที่น่าสนใจคือ การส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ของปรีชาเชิงอารมณ์ ซึ่งพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานสูง ปรีชาเชิงอารมณ์จะส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานต่ำ โดยเฉพาะในตัวแปรการรับรู้บทบาท ซึ่งพบว่ามีความแตกต่างกันมากถึง 21 หน่วย และความสามารถในการทำงานเป็นทีม (แตกต่างกัน 13 หน่วย)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานรวมได้ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 61 ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ และร้อยละ 62 ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง สำหรับตัวแปรผลลัพธ์อื่น ๆ นั้นพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุของตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปร

ผลลัพธ์ได้สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ โดยตัวแปรผลลัพธ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ การรับรู้บทบาท รองลงมาได้แก่ สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม สำหรับอิทธิบาท 4 นั้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีค่าใกล้เคียงกัน

4.2 ผลการตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงานในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์

การตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงานในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ กำหนดให้แบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลองที่ 2 (ภาพประกอบ 25 แบบจำลองที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว หน้า 159) เป็นแบบจำลองที่นำมาใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ ผลการตรวจสอบ พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .001 ($\chi^2 = 72.81$, $df = 28$, $p = .00$) แสดงว่าแบบจำลองมีความแปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือบรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดแทรกในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล สำหรับค่าสถิติในผลลัพธ์ในส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง แสดงผลในตาราง 29

จากตาราง 29 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 3 ค่า คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการรับรู้บทบาท และอิทธิบาท 4 ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมตามบทบาท และในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำจำนวน 4 ค่า คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการรับรู้บทบาท สังคหวัตถุ 4 ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาท และปรัชญาเชิงอารมณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองที่มีค่าแตกต่างกันมากที่สุดคือ การรับรู้บทบาท

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดแทรกในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับบุคคล ในแบบจำลองที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ จึงทำการวิเคราะห์ว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของปัจจัยระดับบุคคลจะมีลักษณะเช่นไร โดยกำหนดให้แบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2 เป็นแบบจำลองตั้งต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มแสดงในภาพประกอบ 31 – 32 และตาราง 30 – 32

จากตาราง 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้น (พัฒนามาจากแบบจำลอง 2 ที่ปรับแล้ว) กับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความกลมกลืนในภาพรวม ด้วยดัชนีประเมินความกลมกลืนทุกดัชนีเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง ในตาราง 31 – 32 ก็พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานหรือค่าอิทธิพลทางตรง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับขึ้นมาใหม่ทั้งใน

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวมและในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของแบบจำลอง

ตาราง 29 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์ภายในของแบบจำลองที่ปรับมาจากแบบจำลอง 2 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) จากการวิเคราะห์กลุ่มพหุ

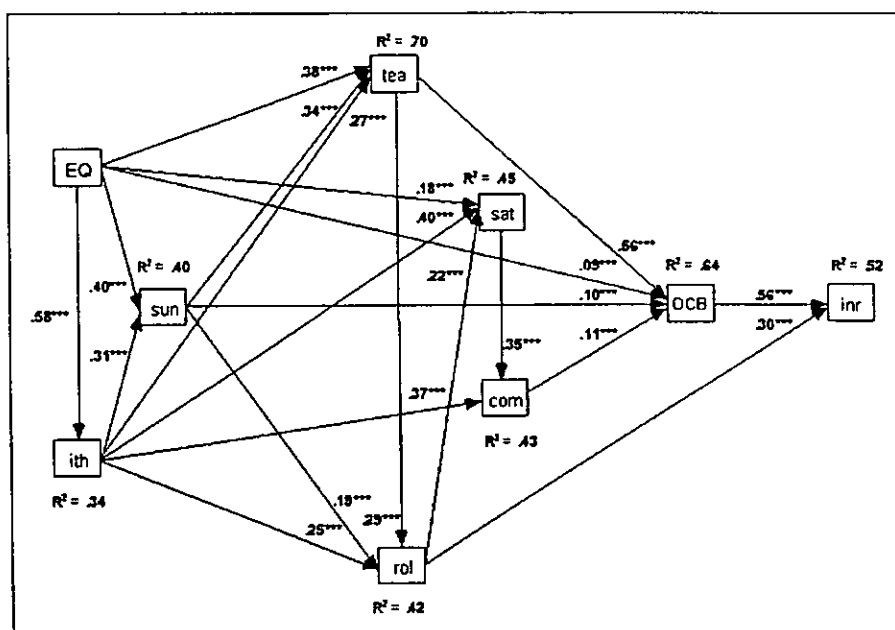
ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง															
	ith		sun		tea		Rol		sat		com		OCB		inr	
	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2	β^1	β^2
	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)	(SE)
EQ	.58***	.57***	.37***	.28***	.37***	.32***	-	-	.17***	.05	-	-	.15***	.14***		
	(.04)	(.04)	(.04)	(.04)	(.06)	(.06)			(.03)	(.03)			(.03)	(.03)		
ith	-	-	.29***	.35***	.26***	.30***	.25***	.22***	.37***	.48***	.36***	.38***	.05	.16***		
			(.04)	(.04)	(.07)	(.07)	(.04)	(.04)	(.04)	(.04)	(.04)	(.04)	(.04)	(.04)		
sun	-	-	-	-	.36***	.33***	.20***	.23***	-	-	-	-	.08*	.04		
					(.07)	(.07)	(.04)	(.04)					(.04)	(.03)		
tea	-	-	-	-	-	-	.29***	.06	-	-	-	-	.53***	.44***	.09	.18***
							(.02)	(.02)					(.02)	(.02)	(.02)	(.02)
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	.22***	.13***	-	-	.06	.03	.28***	.28***
									(.05)	(.05)			(.04)	(.04)	(.04)	(.04)
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.36***	.30***				
											(.05)	(.05)				
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.08*	.14***		
													(.03)	(.03)		
OCB															.50***	.42***
															(.05)	(.05)
R^2	.34	.32	.35	.32	.69	.62	.42	.19	.39	.32	.41	.36	.67	.60	.55	.50

¹ ค่าสถิติในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

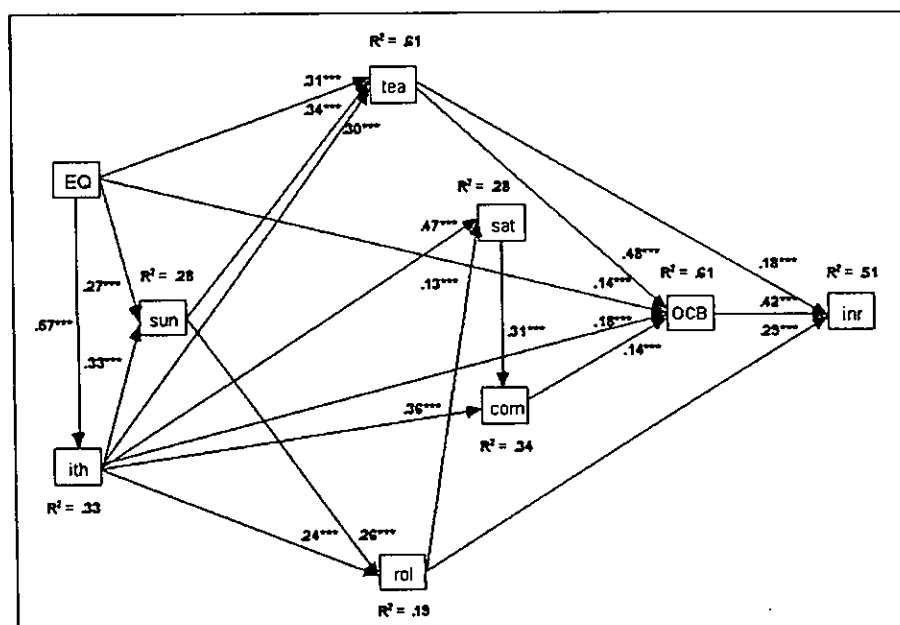
² ค่าสถิติในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



ภาพประกอบ 31 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มี พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานสูง



ภาพประกอบ 32 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานต่ำ

ตาราง 30 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนในภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ของแบบจำลอง ผลการปฏิบัติงาน ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปร ผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	
		บรรยากาศ สูง	บรรยากาศ ต่ำ
Chi-square / df	< 4	15.35 / 14 = 1.10	17.67 / 14 = 1.26
P value of Chi-square	> .05	.35	.22
Goodness of Fit Index (GFI)	≥ 0.90	0.99	0.99
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	≥ 0.90	0.97	0.97
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.90	1.00	0.99
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.90	1.00	1.00
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.05	0.016	0.024
Standard Root mean Square Residual (SRMR)	≤ 0.05	0.014	0.022
Critical N	≥ 200	825.14	741.39

ตาราง 31 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับบุคคล ที่มี พฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง																							
	ith			sun			tea			rol			sat			com			OCB			inr		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	.58	-	.58	.40	.18	.58	.38	.35	.73	-	.47	.47	.18	.33	.51	-	.40	.40	.16	.50	.66	-	.51	.51
ith	-	-	-	.31	-	.31	.27	.11	.38	.25	.17	.42	.40	.09	.49	.37	.18	.55	-	.30	.30	-	.29	.29
sun	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	.19	.10	.29	-	.06	.06	-	.02	.02	.09	.20	.29	-	.25	.25
tea	-	-	-	-	-	-	-	-	.29	-	.29	-	.06	.06	-	.02	.02	.56	-	.56	-	.40	.40	
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.22	-	.22	-	.08	.08	-	.01	.01	.30	-	.30	
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.35	.35	.35	-	.04	.04	-	.02	.02	
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.11	-	.11	-	.06	.06	
OCB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.56	-	.56	
R ²	.34			.40			.70			.42			.45			.43			.64			.52		

ตาราง 32 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับบุคคล ที่มี
พฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง																							
	ith			sun			tea			rol			sat			com			OCB			inr		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	.57	-	.57	.27	.18	.45	.31	.33	.64	-	.26	.26	-	.30	.30	-	.30	.30	.14	.46	.60	-	.44	.44
ith	-	-	-	.33	-	.33	.30	.11	.41	.24	.09	.33	.47	.04	.51	.36	.16	.52	.18	.27	.45	-	.36	.36
sun	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	.26	-	.26	-	.03	.03	-	.01	.01	-	.17	.17	-	.21	.21
tea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.48	-	.48	.18	.20	.38
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.13	-	.13	-	.04	.04	-	.01	.01	.29	.01	.30
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.31	-	.31	-	.04	.04	-	.02	.02
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.14	-	.14	-	.06	.06
OCB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.42	-	.42
R^2	.33			.28			.61			.19			.28			.34			.61			.51		

ตาราง 31 – 32 ค่าอิทธิพลทุกตัวเป็นค่ามาตรฐาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\leq .01$

จากตาราง 31 – 32 และภาพประกอบ 31 – 32 หากพิจารณารูปแบบของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ พบความแตกต่างกันดังนี้

1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาท
เฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ในขณะที่ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงาน
สูง ความสามารถในการทำงานเป็นทีมส่งผลทางอ้อมต่อผลพฤติกรรมตามบทบาทเท่านั้น

2) ปรีชาเชิงอารมณ์ ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน เฉพาะในกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ปรีชาเชิง
อารมณ์ส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานเท่านั้น

3) สังคหวัตถุ 4 ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
เฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง
สังคหวัตถุ 4 ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่านั้น

4) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมส่งผลทางตรงต่อการรับรู้บทบาท เฉพาะในกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงเท่านั้น

เมื่อพิจารณาที่ค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานรวม สรุปผลดังนี้

- 1) กลุ่มตัวแปรคุณลักษณะในการทำงานการพยาบาล ได้แก่ ปรีชาเชิงอารมณ์ และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ
 - 2) กลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน พบว่า อิทธิบาท 4 ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ในขณะที่ สังคหวัตถุ 4 ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ
 - 3) ความผูกพันต่อองค์การ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง
 - 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ
 - 5) ค่าอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมตามบทบาท ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม มีค่าแตกต่างกันมากที่สุดได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รองลงมาได้แก่ ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ
 - 6) ค่าอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม มีค่าแตกต่างกันมากที่สุดได้แก่ อิทธิบาท 4 รองลงมาได้แก่ สังคหวัตถุ 4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์การ ตามลำดับ
- สำหรับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลการศึกษาน่าสนใจคือ 1) ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงพบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อการรับรู้บทบาท (29 หน่วย) ในขณะที่ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำไม่ส่งผล 2) การส่งผลของปรีชาเชิงอารมณ์ต่อตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งพบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ปรีชาเชิงอารมณ์ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์ สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตัวแปรการรับรู้บทบาท และความพึงพอใจในงาน ซึ่งพบว่ามีค่าแตกต่างกันมากถึง 21 หน่วย รองลงมาก็คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (แตกต่างกัน 13 หน่วย)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 51 / 61 ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ และร้อยละ 52 / 64 ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง สำหรับตัวแปรผลลัพธ์อื่น ๆ นั้นพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุของตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผลลัพธ์ ได้สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ โดยตัวแปรผลลัพธ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ การรับรู้บทบาท รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงาน สังคหวัตถุ 4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความผูกพันต่อองค์การ สำหรับอิทธิบาท 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองมีค่าใกล้เคียงกัน .

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ได้กำหนดให้มีตัวแปรเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ 2 ระดับ คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคล และปัจจัยเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน 2 แบบจำลอง คือ แบบจำลองที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และแบบจำลองที่มีพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งตัวแปรผลลัพธ์ทั้งสามตัวแปร เป็นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างรวม กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยาการของหน่วยงานสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยาการของหน่วยงานต่ำ (ตอนที่ 2 – 4) สามารถสรุปค่าอิทธิพลของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ในตาราง 33 – 36 และสรุปผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก สรุปผลอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ในแบบจำลอง ส่วนที่สอง สรุปผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญของตัวแปรผลลัพธ์ รายละเอียดดังนี้

สรุปผลอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ในแบบจำลอง

ในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับบุคคล ดูความสัมพันธ์เฉพาะตัวแปรเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 พบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุดังนี้ ตัวแปรในกลุ่มเจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน) ได้รับผลทางตรงสูงสุดจากอิทธิบาท 4 โดยความผูกพันต่อองค์การ ได้รับผลทางตรงรองลงมาจาก ความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน ได้รับผลทางตรงรองลงมาจาก การรับรู้บทบาท และปรีชาเชิงอารมณ์ ตามลำดับ สำหรับตัวแปรการรับรู้บทบาท ได้รับผลทางตรงสูงสุดจากกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ในกลุ่มตัวแปรคุณลักษณะในการทำงานการพยาบาล พบว่า ปรีชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรภายนอกเพียงตัวเดียวของแบบจำลอง ในขณะที่ความสามารถในการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรภายใน ซึ่งได้รับผลจากตัวแปรอื่น ๆ ภายในแบบจำลอง โดยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้รับผลทางตรงจาก ปรีชาเชิงอารมณ์ และกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน โดยอิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงสูงกว่าสังคหวัตถุ 4 สำหรับกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์ โดยอิทธิบาท 4 ได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์สูงกว่าสังคหวัตถุ 4 อย่างไรก็ดี สังคหวัตถุ 4 ยังได้รับผลทางตรงจากอิทธิบาท 4 ด้วย

ในกลุ่มตัวแปรผลลัพธ์ของแบบจำลอง ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรภายในที่ส่งผลต่อตัวแปรอื่นในแบบจำลองด้วย ดังนั้นตัวแปรนี้จึงเป็นทั้งตัวแปรเชิงสาเหตุและตัวแปรผล ซึ่งตัวแปรผลลัพธ์ทั้งสามตัวแปรได้รับผลมาจากตัวแปรอื่น ๆ ในแบบจำลองดังนี้ ผลการปฏิบัติงานรวม ได้รับผลทางตรงสูงสุดจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมาได้แก่ การรับรู้บทบาท ปรีชาเชิงอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์การ และสังคหวัตถุ 4 พฤติกรรมตามบทบาท ได้รับผลทางตรงสูงสุดจาก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รองลงมาได้แก่ การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับผลทางตรงจากสูงสุดจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีม รองลงมาได้แก่ ปรีชาเชิงอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 และการรับรู้บทบาท

จากรูปแบบของการส่งผลทางตรงของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อกลุ่มตัวแปรผลลัพธ์ สรุปผลได้ดังนี้

1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาท เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรผลลัพธ์ทั้งสามตัวแปรคือ ผลการปฏิบัติงานรวม (.49, .21) พฤติกรรมตามบทบาท (.14, .21) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (.47, .06)

2) ปรีชาเชิงอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร และสังคหวัตถุ 4 เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อ ผลการปฏิบัติงานรวม (.11, .09, .07) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (.15, .12, .07)

3) อิทธิบาท 4 เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (.10)

ในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับหน่วยงาน (แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน) พบว่า บรรยากาศของหน่วยงาน ได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และได้รับผลทางอ้อมจากพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

ในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับหน่วยงาน ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปร โดยบรรยากาศของหน่วยงานส่งผลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปร และสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าส่งผลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรเพียงตัวแปรเดียว และผลของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับนี้แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรที่สำคัญในการส่งผลให้เกิดความแปรปรวนในตัวแปรระดับบุคคล ดังนั้นบรรยากาศของหน่วยงานจึงเป็นตัวแปรสอดแทรก (Moderator) ที่ทำให้อิทธิพลและพฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ดีจากผลการวิเคราะห์ไขว้ระดับ ทำให้ทราบว่าบรรยากาศของหน่วยงานส่งผลสอดแทรกต่อตัวแปรแต่ละตัวในระดับบุคคลเท่านั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบว่าบรรยากาศของหน่วยงานจะมีอิทธิพลสอดแทรกต่อแบบจำลองผลการปฏิบัติงานทั้งแบบจำลองหรือไม่ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดแทรกต่อความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ทั้งในแบบจำลองที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และแบบจำลองที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์

จากการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นของแบบจำลองระดับบุคคล ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ พบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน มีลักษณะดังนี้ ตัวแปรในกลุ่มเจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน) ได้รับผลทางตรงสูงสุดจากอิทธิบาท 4 ขณะที่ความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงเพิ่มจาก การรับรู้บทบาท สำหรับความผูกพันต่อองค์กรได้รับผลทางตรงเพิ่มจากความพึงพอใจในงาน ตัวแปรการรับรู้บทบาท ได้รับผลทางตรงจากกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) ตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้รับผลทางตรงจาก ปรีชาเชิงอารมณ์ และกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน สำหรับตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์ และ สังคหวัตถุ 4 ยังได้รับผลทางตรงเพิ่มจากอิทธิบาท 4 ด้วย

ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง พบผลเพิ่มเติมว่า การรับรู้บทบาทได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์

ในกลุ่มตัวแปรผลลัพธ์ พบว่า ผลการปฏิบัติงานรวม ได้ผลทางตรงจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และปรีชาเชิงอารมณ์ สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ พบผลเพิ่มเติมคือ ผลการปฏิบัติงานรวมได้รับผลทางตรงจาก กลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) และกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน โดยได้รับผลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กร และได้รับผลทางอ้อมจากความพึงพอใจในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมตามบทบาท ได้รับผลทางตรงจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้บทบาท สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ พบผลเพิ่มเติมคือ พฤติกรรมตามบทบาท ได้รับผลทางตรงจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สำหรับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับผลทางตรงจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กร และปรีชาเชิงอารมณ์ สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ พบว่า อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง พบว่า สังคหวัตถุ 4 ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สรุปผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญของตัวแปรผลลัพธ์

จากตาราง 33 – 34 ในกลุ่มตัวแปรผลลัพธ์ พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 63 / 37, 55 / 34 และ 64 / 28 ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญที่สุด สำหรับตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญของผลการปฏิบัติงานรวม คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาท พฤติกรรมตามบทบาท คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้บทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์

ตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 39 / 14 และ 38 / 37 ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญที่สุด สำหรับตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่สำคัญคือ อิทธิบาท 4

ตัวแปรการรับรู้บทบาท พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนการรับรู้บทบาท ได้ร้อยละ 32 และ 69 ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญที่สุด สำหรับตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่สำคัญคือ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4

ตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้ร้อยละ 65 และ 32 ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญที่สุด สำหรับตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่สำคัญคือ ปรีชาเชิงอารมณ์ และ สังคหวัตถุ 4

กลุ่มตัวแปรหลักกรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของอิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ได้ร้อยละ 34 / 27 และ 35 / 29 ตามลำดับ โดยตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญที่สุด สำหรับตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่สำคัญคือ ปรีชาเชิงอารมณ์

สำหรับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุหน่วยงาน พบว่า พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า อธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าได้ร้อยละ 25 ในขณะที่พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของบรรยากาศของหน่วยงานได้ร้อยละ 5 โดยสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญ

พิจารณาค่าอิทธิพลรวมในตาราง 35 – 36 พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงานที่ส่งผลโดยรวมสูงสุดต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคล คือ บรรยากาศของหน่วยงาน สำหรับตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลพบว่า ปรีชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยรวมสูงสุดในตัวแปร สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 การรับรู้บทบาท และผลการปฏิบัติงาน (ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร) โดยอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยรวมสูงสุดต่อในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน)

ตาราง 33 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ของตัวแปรที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในกลุ่มตัวอย่างรวม กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

เส้นทาง		รวม		บก. สูง		บก. ต่ำ	
		β	R^2	β	R^2	β	R^2
ปรีชาเชิงอารมณ์	→ อิทธิบาท 4	.58	.34	.58	.34	.57	.33
ปรีชาเชิงอารมณ์	→ สังคหวัตถุ 4	.33	.35	.40	.40	.27	.28
อิทธิบาท 4	→ สังคหวัตถุ 4	.34		.31		.33	
ปรีชาเชิงอารมณ์	→ คสม. ในการทำงานเป็นทีม	.34		.38		.31	
อิทธิบาท 4	→ คสม. ในการทำงานเป็นทีม	.29	.65	.27	.70	.30	.61
สังคหวัตถุ 4	→ คสม. ในการทำงานเป็นทีม	.34		.34		.34	
อิทธิบาท 4	→ การรับรู้บทบาท	.23		.25		.24	
สังคหวัตถุ 4	→ การรับรู้บทบาท	.23	.32	.19	.42	.26	.19
คสม. ในการทำงานเป็นทีม	→ การรับรู้บทบาท	.19		.29		-	
ปรีชาเชิงอารมณ์	→ ความพึงพอใจในงาน	.11		.18		-	
อิทธิบาท 4	→ ความพึงพอใจในงาน	.42	.38	.40	.45	.47	.28
การรับรู้บทบาท	→ ความพึงพอใจในงาน	.20		.22		.13	

ตาราง 34 (ต่อ)

เส้นทาง		รวม		นยก. สูง		นยก. ต่ำ	
		β	R^2	β	R^2	β	R^2
อิทธิบาท 4	→ ความผูกพันต่อองค์กร	.37		.37		.36	
ความพึงพอใจในงาน	→ ความผูกพันต่อองค์กร	.34	.39	.35	.43	.31	.34
ปรีชาเชิงอารมณ์	→ ผลการปฏิบัติงานรวม	.11		.15		.08	
อิทธิบาท 4	→ ผลการปฏิบัติงานรวม	-		-		.10	
สังคหวัตถุ 4	→ ผลการปฏิบัติงานรวม	.07		-		.08	
คสม. ในการทำงานเป็นทีม	→ ผลการปฏิบัติงานรวม	.49	.63	.52	.62	.46	.61
การรับรู้บทบาท	→ ผลการปฏิบัติงานรวม	.21		.22		.18	
ความผูกพันต่อองค์กร	→ ผลการปฏิบัติงานรวม	.09		-		.10	
ปรีชาเชิงอารมณ์	→ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.15		.09		.14	
อิทธิบาท 4	→ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.10		-		.18	
สังคหวัตถุ 4	→ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.07		.10		-	
คสม. ในการทำงานเป็นทีม	→ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.47	.64	.56	.64	.48	.61
การรับรู้บทบาท	→ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.06		-		-	
ความผูกพันต่อองค์กร	→ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.12		.11		.14	
คสม. ในการทำงานเป็นทีม	→ พฤติกรรมตามบทบาท	.14		-		.18	
การรับรู้บทบาท	→ พฤติกรรมตามบทบาท	.29	.64	.30	.52	.29	.51
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	→ พฤติกรรมตามบทบาท	.45		.56		.42	

ตาราง 34 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงานและไขว้ระดับ

เส้นทาง		β	R^2
<u>ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน</u>			
พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า	→ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า	.50	.25
สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า	→ บรรยากาศของหน่วยงาน	.22	.05
<u>ความสัมพันธ์ไขว้ระดับ</u>			
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์	.30	.09
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4	.52	.27
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยสังคหวัตถุ 4	.54	.29
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยความสามารถฯ ทำงานเป็นทีม	.57	.32
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท	.80	.69
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน	.61	.37
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	.29	.14
สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า	→ คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร	.17	
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.53	.28
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมตามบทบาท	.58	.34
บรรยากาศของหน่วยงาน	→ คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานรวม	.61	.37

ตาราง 34 ค่าอิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลและ
และหน่วยงานที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ในตัวแปรระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน

ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงานที่สำคัญส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรระดับหน่วยงาน			ตัวแปรระดับบุคคล									
	pho	man	cli	EQ	ith	sun	tea	rol	sat	com	OCB	inr	per
สาเหตุ	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)
อันดับ 1	-	pho (.50)	man (.22)	cli (.30)	cli (.52)	cli (.54)	cli (.57)	cli (.8)	cli (.61)	cli (.29)	cli (.53)	cli (.58)	cli (.61)
อันดับ 2	-	-	pho (.11)	man (.07)	man (.12)	man (.13)	man (.13)	man (.20)	man (.15)	man (.24)	man (.13)	man (.14)	man (.15)
อันดับ 3	-	-	-	pho (.04)	pho (.07)	pho (.07)	pho (.08)	pho (.12)	pho (.08)	pho (.13)	pho (.07)	pho (.08)	pho (.08)
R ²	-	0.25	0.05	0.09	0.27	0.29	0.32	0.69	0.37	0.14	0.28	0.34	0.37

ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่สำคัญส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์

ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรระดับหน่วยงาน				ตัวแปรระดับบุคคล								
	pho	man	cli	EQ	ilh	sun	tea	rol	sat	com	OCB	inr	per
ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)
อันดับ 1	-	-	-	-	EQ (.58)	EQ (.52)	EQ (.69)	EQ (.39)	ilh (.50)	ilh (.54)	EQ (.64)	EQ (.50)	EQ (.60)
อันดับ 2	-	-	-	-	-	ilh (.34)	ilh (.41)	ilh (.39)	EQ (.33)	EQ (.36)	tea (.48)	OCB (.45)	tea (.53)
อันดับ 3	-	-	-	-	-	-	sun (.34)	sun (.30)	rol (.20)	sat (.34)	ilh (.40)	tea (.42)	ilh (.35)
R ²	-	-	-	-	0.34	0.35	0.65	0.32	0.38	0.39	0.64	0.55	0.63

ตาราง 35 ค่าอิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรผลลัพธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล
 ที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง											
ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรระดับบุคคล										
	EQ	lth	sun	tea	rol	sat	com	OCB	inr	per	
	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	ตัวแปร (TE)	
อันดับ 1	-	EQ (.58)	EQ (.58)	EQ (.73)	EQ (.47)	EQ (.51)	lth (.55)	tea (.56)	OCB (.56)	EQ (.55)	
อันดับ 2	-	-	lth (.31)	lth (.38)	lth (.42)	lth (.49)	EQ (.40)	EQ (.66)	EQ (.51)	tea (.46)	
อันดับ 3	-	-	-	sun (.34)	sun,tea (.29)	rol (.22)	sat (.35)	lth (.30)	tea (.40)	lth (.44)	
R^2	-	0.34	0.40	0.70	0.42	0.45	0.43	0.64	0.52	0.61	

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ											
ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ตัวแปรระดับบุคคล										
	EQ	lth	sun	tea	rol	sat	com	OCB	inr	per	
	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	ตัวแปร (β)	
อันดับ 1	-	EQ (.57)	EQ (.45)	EQ (.64)	lth (.33)	lth (.51)	lth (.52)	EQ (.60)	EQ (.44)	EQ (.55)	
อันดับ 2	-	-	lth (.33)	lth (.41)	EQ (.26)	EQ (.30)	sat (.31)	tea (.48)	OCB (.42)	tea (.46)	
อันดับ 3	-	-	-	sun (.34)	sun (.26)	rol (.13)	EQ (.30)	lth (.45)	tea (.38)	lth (.44)	
R^2	-	0.33	0.28	0.60	0.19	0.28	0.33	0.64	0.55	0.61	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับ คือ ปัจจัยระดับบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือเป็นปัจจัยระดับหน่วยงาน โดยอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยรูปแบบความสัมพันธ์แบบสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ คือ ตัวแปรในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกันเอง และตัวแปรต่างระดับก็มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยตัวแปรในระดับที่สูงกว่า (ปัจจัยระดับหน่วยงาน) ส่งผลต่อตัวแปรในระดับที่ต่ำกว่า (ปัจจัยระดับบุคคล) และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา และการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ในทางปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ 2 แบบจำลอง คือ แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งจะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรในภาพรวม และแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งจะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรในมุมมองของพฤติกรรมองค์กร ที่บุคคลต้องแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่บุคคลกระทำด้วยความสมัครใจ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อไป ซึ่งเป็นไปตามหลักการของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ที่มุ่งเน้นให้โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาในกระบวนการทำงานในการให้บริการ และผู้ให้บริการต้องมีความสุขในการทำงานด้วย

วัตถุประสงค์ สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ 2 แบบจำลอง คือ

- 1) แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และ
- 2) แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ แบบจำลองผลการปฏิบัติงาน มีปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยระดับหน่วยงาน ประกอบด้วย บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และปัจจัยระดับบุคคล ประกอบด้วย เจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน) การรับรู้บทบาท คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรัชญาเชิงอารมณ์) และหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) กำหนดให้ตัวแปรในแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะของสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์กันใน 2 ลักษณะ คือ ตัวแปรในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกันเอง และตัวแปรต่างระดับกันก็มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วย โดยตัวแปรในระดับที่สูงกว่า (ปัจจัยระดับหน่วยงาน) ส่งผลต่อตัวแปรในระดับที่ต่ำกว่า (ปัจจัยระดับบุคคล)

2. สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้
แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ (ภาพประกอบ 2 หน้า 22) มีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน 1 ผลการปฏิบัติงานรวม ได้รับผลโดยตรงจาก ความผูกพันต่อองค์กร การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 และได้รับผลโดยอ้อมจาก 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านการรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร 2) การรับรู้บทบาท โดยผ่าน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และ 3) ความพึงพอใจในงาน โดยผ่าน ความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐาน 2 บรรยากาศของหน่วยงาน ได้รับผลโดยตรงจาก สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

สมมติฐาน 3 คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานรวม คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน คะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม คะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4 และคะแนนเฉลี่ยสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลโดยตรงจากปัจจัยระดับหน่วยงาน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และได้รับผลโดยอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน

แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ (ภาพประกอบ 3 หน้า 23) มีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน 4 พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับผลโดยตรงจาก ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และ สังคหวัตถุ 4 และได้รับผลโดยอ้อมจาก 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านการรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร 2) การรับรู้บทบาท โดยผ่าน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และ 3) ความพึงพอใจในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐาน 5 บรรยากาศของหน่วยงาน ได้รับผลโดยตรงจาก สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

สมมติฐาน 6 คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมตามบทบาท คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้บทบาท คะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการทำงานเป็นทีม คะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4 และคะแนนเฉลี่ยสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลโดยตรงจากปัจจัยระดับหน่วยงาน ได้แก่ บรรยากาศของหน่วยงาน สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และได้รับผลโดยอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการวิจัย เป็นพยาบาลวิชาชีพหญิงและทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งเป็นพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน และพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดตั้งแต่ 100 เตียงขึ้นไป จำนวน 185 แห่ง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับในการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับหน่วยงานไว้ไม่ต่ำกว่า 150 หน่วยงาน โดยแต่ละหน่วยงานจะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลไม่ต่ำกว่า 4 หน่วย ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคลจะมีไม่ต่ำกว่า 600 หน่วย การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนใช้วิธีการสุ่มตามความเหมาะสม (Convenient sampling) กำหนดจำนวนโรงพยาบาลเอกชนที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 36 แห่ง หรือร้อยละ 15 ของจำนวนโรงพยาบาลประชากร จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มีโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจำนวน 29 แห่ง หรือร้อยละ 80.56 ของจำนวนโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 207 หน่วยงาน โดยมีพยาบาลประจำการจำนวน 936 คน และพยาบาลหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 194 คน เมื่อตรวจสอบข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้พบว่า มีหน่วยงานที่เป็นไปตามเงื่อนไขจำนวน 186 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 89.86 ของจำนวนหน่วยงานที่ให้ข้อมูล โดยมีพยาบาลประจำการจำนวน 885 คน คิดเป็นร้อยละ 94.55% ของพยาบาลประจำการที่ให้ข้อมูล และหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 95.88% ของหัวหน้าหน่วยงานที่ให้ข้อมูล

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

3.2.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุ ประกอบด้วยตัวแปร 2 ระดับ คือ

ตัวแปรระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กร 2) ความพึงพอใจในงาน 3) การรับรู้บทบาท 4) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 5) ปรึกษาเชิงอารมณ์ 6) อิทธิบาท 4 และ 7) สังคหวัตถุ 4

ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือตัวแปรระดับหน่วยงาน ได้แก่ 1) บรรยากาศของหน่วยงาน 2) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และ 3) พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

3.2.2 ปัจจัยผลลัพธ์ คือ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานรวม 2) พฤติกรรมตามบทบาท และ 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือวัดจำนวน 12 ฉบับ เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่จำนวน 7 ฉบับ คือ เครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เครื่องมือวัดสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า เครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า เครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงาน เครื่องมือวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม และเครื่องมือวัดสังคหวัตถุ 4 สำหรับเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท เครื่องมือวัดปรึกษาเชิงอารมณ์ และเครื่องมือวัดอิทธิบาท 4 เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนามาจากแบบสอบถามที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว ผู้วิจัยนำมาแปลและปรับข้อคำถาม และข้อคำถามอีกส่วนหนึ่งได้สร้างขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ทำการศึกษานี้

เครื่องมือวัดแต่ละฉบับมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ความสามารถในการจำแนก และความเชื่อมั่น โดยมีค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.80 – 0.96

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนคือ

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย เป็นการสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ ในการตรวจสอบแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL for windows และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for windows ในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พยาบาลประจำการมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มากที่สุด โดยมีอายุเฉลี่ย 29.03 ปี เป็นสมาชิกในโรงพยาบาลและเป็นสมาชิกในหน่วยงาน 6 เดือน – 1 ปี โดยระยะเวลาในการเป็นสมาชิกในโรงพยาบาลเฉลี่ย 4.64 ปี และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกในหน่วยงาน 3.64 ปี สำหรับหัวหน้าหน่วยงานมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด โดยมีอายุเฉลี่ย 36.96 ปีและส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในโรงพยาบาล น้อยกว่า 9 – 12 ปี โดยระยะเวลาในการเป็นสมาชิกในโรงพยาบาลเฉลี่ย 10.53 ปี

สรุปผลการสร้างและพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ดังนี้

1. แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และผลการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย 1 – 3

1.1 จากการสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล (แบบจำลอง 1 หน้า 124) พบว่า แบบจำลองไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงปรับแบบจำลอง 1 ขึ้นใหม่ (ภาพประกอบ 12 หน้า 140) ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 1 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ปรับขึ้นใหม่ อธิบายได้ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานรวมได้รับผลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้บทบาทความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตถุ 4 และปรีชาเชิงอารมณ์ และได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความพึงพอใจในงาน ผ่านความผูกพันต่อองค์กร 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ผ่านการรับรู้บทบาท 3) สังคหวัตถุ 4 ผ่านการรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม 4) อิทธิบาท 4 ผ่าน สังคหวัตถุ 4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และความผูกพันต่อองค์กร 5) ปรีชาเชิงอารมณ์ ผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม และสังคหวัตถุ 4 โดยตัวแปรเชิงสาเหตุ 7 ตัวแปร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานรวมได้ร้อยละ 63

1.2 จากการสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (แบบจำลอง 3 หน้า 125) พบว่า แบบจำลองไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ปรับแบบจำลอง 2

ขึ้นใหม่ (ภาพประกอบ 14 หน้า 145) ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 2 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ปรับขึ้นใหม่ อธิบายได้ดังนี้ บรรยากาศของหน่วยงาน ได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และได้รับผลทางอ้อมจากพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

1.3 จากการสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับ พบว่า แบบจำลองดั้งเดิม (ภาพประกอบ 33 หน้า 295) ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคล ในแต่ละแบบจำลอง พบว่าในแต่ละแบบจำลองไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ปรับแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับขึ้นใหม่ (หน้า 149 – 151) ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในทุกแบบจำลอง และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 3 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวกซ์ระดับที่ปรับขึ้นใหม่ อธิบายได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานรวม คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน คะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม คะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4 และคะแนนเฉลี่ยสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลทางตรงจากบรรยากาศของหน่วยงาน และได้รับผลทางอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน นอกจากนี้คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรยังได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าด้วย

2. แบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และผลการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย 4 – 6

2.1 จากการสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล (แบบจำลอง 2 หน้า 124) พบว่า แบบจำลองไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ปรับแบบจำลอง 2 ขึ้นใหม่ (ภาพประกอบ 25 หน้า 159) ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 4 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ปรับขึ้นใหม่ อธิบายได้ดังนี้ พฤติกรรมตามบทบาทได้รับผลทางตรงจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ สังคหวัตถุ 4 และอิทธิบาท 4 โดยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตถุ 4 และอิทธิบาท 4 โดยผ่านการรับรู้บทบาท 3) สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ์ โดยผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยตัวแปรเชิงสาเหตุ 8 ตัวแปรในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาทได้ร้อยละ 55 สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้รับผลทางตรงจาก ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 และปรีชาเชิงอารมณ์ โดยได้รับผลทางอ้อมจาก 1) ความพึงพอใจในงาน ผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ผ่านการรับรู้บทบาท 3) สังคหวัตถุ 4 ผ่านการรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม 4) อิทธิบาท 4 ผ่านสังคหวัตถุ 4 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และความผูกพันต่อองค์การ 5) ปรีชาเชิงอารมณ์ ผ่านความสามารถในการทำงานเป็นทีม สังคหวัตถุ 4 และอิทธิบาท 4 โดยตัวแปรเชิงสาเหตุ 7 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 64

2.2 จากการสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน (แบบจำลอง 3) และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 4 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน

2.3 จากการสร้างและพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ พบว่า แบบจำลองตั้งต้น (ภาพประกอบ 33 หน้า 295) ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลในแต่ละแบบจำลอง พบว่าในแต่ละแบบจำลองไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ปรับแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับขึ้นใหม่ (หน้า 154 – 156, 171) ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในทุกแบบจำลอง และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 6 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับที่ปรับขึ้นใหม่ อธิบายได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมตามบทบาท คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน คะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาท คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการทำงานเป็นทีม คะแนนเฉลี่ยปรีชาเชิงอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยอิทธิบาท 4 และคะแนนเฉลี่ยสังคหวัตถุ 4 ได้รับผลทางตรงจากบรรยากาศของหน่วยงาน และได้รับผลทางอ้อมจากปัจจัยระดับหน่วยงาน คือ สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน นอกจากนี้คะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรยังได้รับผลทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าด้วย

3. ผลการศึกษาอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงานที่มีต่อแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรระดับบุคคล (การวิเคราะห์เพิ่มเติม)

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไขว้ระดับ พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์สุดท้ายของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยระดับหน่วยงาน และเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปร ดังนั้นบรรยากาศของหน่วยงานจึงมีอิทธิพลสอดแทรก (Moderating effect) ที่สำคัญที่สุดต่อตัวแปรระดับบุคคล อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจึงคาดว่าบรรยากาศของหน่วยงาน น่าจะมีอิทธิพลสอดแทรกต่อแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล จึงวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดแทรกต่อแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ทั้งในแบบจำลองที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และแบบจำลองที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์

จากการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ มีลักษณะของการส่งผลดังนี้คือ ตัวแปรในกลุ่มเจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน) ได้รับผลทางตรงสูงสุดจาก อิทธิบาท 4 ขณะที่ความพึงพอใจในงาน ได้รับผลทางตรงเพิ่มจาก การรับรู้บทบาท สำหรับความผูกพันต่อองค์กรได้รับผลทางตรงเพิ่มจากความพึงพอใจในงาน ตัวแปรการรับรู้บทบาท ได้รับผลทางตรงจากกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) ตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม ได้รับผลทางตรงจาก ปรีชาเชิงอารมณ์ และกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน สำหรับกลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์ นอกจากนี้ สังคหวัตถุ 4 ยังได้รับผลทางตรงเพิ่มจากอิทธิบาท 4 ด้วย สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง พบผลเพิ่มเติมว่า การรับรู้บทบาท ได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจในงานได้รับผลทางตรงจากปรีชาเชิงอารมณ์

ในกลุ่มตัวแปรผลลัพธ์ พบว่า ผลการปฏิบัติงานรวม ได้ผลทางตรงจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท ปรึกษาเชิงอารมณ์ สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ พบผลเพิ่มเติมคือ ผลการปฏิบัติงานรวมได้รับผลทางตรงจาก กลุ่มตัวแปรหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) และในกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ได้รับผลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กร และได้รับผลทางอ้อมจากความพึงพอใจในงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมตามบทบาท ได้รับผลทางตรงจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้บทบาท สำหรับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับผลทางตรงจาก ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กร และปรึกษาเชิงอารมณ์ สำหรับในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ พบผลเพิ่มเติมคือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท และอิทธิบาท 4 ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง พบว่า สังคหวัตถุ 4 ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน

จากผลการศึกษาในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงานที่พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานได้รับผลทางตรงจาก สมรรถนะการทำงานหัวหน้า ($\beta = 0.22$) สอดคล้องกับการศึกษาของ กุหลาบ รัตนสังธรรม (2536) ที่ศึกษากับบุคลากรทางการศึกษาในสาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่พบว่า พฤติกรรมของผู้นำส่งผลโดยตรงต่อบรรยากาศของที่ทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้า (เจิมจันทร์ เดชปิ่น. 2533 ; เพชรรัตน์ สุวรรณธนานนท์. 2541) ด้วยสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ซึ่งเป็นความสามารถในการทำงานของหัวหน้า ทั้งในด้านการปฏิบัติงานทางการพยาบาล และการบริหารงานอื่น ๆ หลายด้าน การที่หัวหน้าได้ปฏิบัติงานทางการพยาบาล ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้และเห็นแบบอย่างการทำงานที่ดีของหัวหน้า ซึ่งหัวหน้าที่ไม่เพียงแต่ทำงานเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเท่านั้น แต่หัวหน้ายังได้เข้ามามีส่วนรับรู้โดยตรงและได้ปฏิบัติงานทางด้านการพยาบาลจริง ๆ สำหรับในงานการบริหารจัดการนั้น หากหัวหน้าทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นแสดงว่าหัวหน้ามีสมรรถนะการทำงานที่ดี โดยหัวหน้าได้เอาใจใส่ต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน มีภาวะผู้นำ ค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ส่งเสริมให้พยาบาลได้มีพลังอำนาจ (Empowerment) สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหาความรู้ทางวิชาการ และทักษะการทำงานเพิ่มเติม และที่สำคัญก็คือการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การที่หัวหน้ามีคุณลักษณะเช่นนี้ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน รู้สึกอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน และมุ่งที่จะให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพสูงสุด การที่สามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้ ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข และผู้ให้บริการก็มีความสุขด้วย

หัวหน้าหน่วยงานจะมีสมรรถนะการทำงานที่ดีได้ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่พบในการวิจัยนี้คือพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ซึ่งส่งผลทางตรงต่อสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ($\beta = 0.50$) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าได้ถึงร้อยละ 25 ซึ่งเป็นผลทางสถิติที่ยืนยันได้เป็นอย่างดีว่า พรหมวิหาร 4 (ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา) เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการปกครอง เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการทำงาน โดยเฉพาะกับหัวหน้า เพราะเมื่อหัวหน้า

ต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ หัวหน้าก็สามารถที่จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น การนำหลักเมตตามาใช้ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในภาวะปกติ มีความรัก ความปรารถนาดีให้ เป็นต้น กรุณา นำมาใช้เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหา ได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ หัวหน้าก็สามารถให้กำลังใจ ปลอบใจ เป็นที่ปรึกษา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคลายทุกข์ เป็นต้น มุทิตา เป็นหลักธรรมที่นำมาใช้ในยามที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุข ประสบความสำเร็จ เช่นเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ หัวหน้าก็กล่าวชมเชย เป็นต้น หรือเมื่อทีมทำงาน สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย หัวหน้าก็ให้การยอมรับในผลงานนั้น อาจกล่าวชม หรือให้รางวัลตามความเหมาะสม เป็นต้น สำหรับ อุเบกขา เป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความถูกต้อง เที่ยงธรรม เป็นไปตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งหัวหน้าจะนำมาใช้เมื่อต้องมีการพิจารณาคุณและโทษแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการพิจารณาควรต้องยึดถือหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้แล้ว เพื่อผดุงไว้ซึ่งความถูกต้องดีงาม ซึ่งเกณฑ์ที่กำหนดก็เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน เป็นต้น แม้ว่าพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้าจะไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อบรรยากาศของหน่วยงาน แต่ก็ส่งผลทางอ้อมต่อบรรยากาศของหน่วยงาน ผ่านสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อบรรยากาศของหน่วยงานเท่ากับ 0.11 ด้วยพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ที่ช่วยส่งเสริมให้หัวหน้ามีสมรรถนะการทำงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ส่งผลต่อเนื่องให้เกิดบรรยากาศของหน่วยงานที่ดี ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า และสมรรถนะการทำงานของหัวหนาร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของบรรยากาศของหน่วยงานได้ร้อยละ 5 เท่านั้น นั่นแสดงว่าน่าจะมีตัวแปรเชิงสาเหตุอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อบรรยากาศของหน่วยงาน ด้วยการประเมินคะแนนบรรยากาศของหน่วยงานนั้นมาจากการรับรู้บรรยากาศของหน่วยงานของพยาบาลประจำการของแต่ละบุคคลในหน่วยงาน และนำมาหาคะแนนเฉลี่ยเพื่อเป็นคะแนนบรรยากาศของหน่วยงาน ดังนั้นคะแนนบรรยากาศของหน่วยงาน จึงเป็นการประเมินในส่วนของการรับรู้ของพยาบาลประจำการที่สะท้อนออกมา จึงเป็นไปได้ว่า บรรยากาศของหน่วยงานอาจได้รับผลจากปัจจัยระดับบุคคล โดยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้มีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ มีการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรกับปัจจัยระดับบุคคลในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่พบว่า บรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน (ธนพร จงวิทย์ 2543 ; Shoemaker. 2000) คุณภาพชีวิตการทำงาน (จุฑาวิดี กลิ่นเฟื่อง. 2543) และภาวะผู้นำ (จินดารัตน์ โธมา. 2543) เป็นต้น การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา พบว่า บรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Eaton. 1998 ; Evans. 1998 ; Paulson. 1998) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (บุญใจ ลิมศิลา. 2541) เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวน่าจะเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อบรรยากาศของหน่วยงานได้

2. ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุใช้ระดับ

ผลการศึกษาในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุใช้ระดับที่พบว่า บรรยากาศของหน่วยงาน ส่งผลทางตรงต่อคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปร และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่าง 0.30 ถึง 0.80 อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้าไม่ได้ส่งผลทางตรงต่อคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรระดับบุคคล แต่ส่งผลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผ่านบรรยากาศของหน่วยงาน ยกเว้นคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อ

องค์การที่ได้รับทางตรงจากสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า จากผลของการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า ตัวแปรระดับบุคคลได้รับผลจากตัวแปรระดับหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือกล่าวได้ว่าเมื่อลักษณะความเป็นหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปหรือเมื่อตัวแปรระดับหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลทำให้ตัวแปรระดับบุคคลเปลี่ยนแปลงไปด้วย สอดคล้องกับการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intra correlation) ที่พบว่าความแปรปรวนของตัวแปรระดับบุคคลทุกตัวแปร มีแหล่งความแปรปรวนเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานด้วย หรือตัวแปรระดับบุคคลมีความผันแปรไปตามหน่วยงาน

และด้วยความสัมพันธ์ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับหน่วยงานข้างต้นที่กล่าวไว้ ทำให้อธิบายเพิ่มเติมได้ว่า การที่ตัวแปรสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า และพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ไม่ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรระดับบุคคลของพยาบาลประจำการ เนื่องจาก 1) พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า เป็นตัวแปรที่เป็นหลักธรรมที่หัวหน้าพึงมี เป็นลักษณะของคุณธรรม ดังนั้นการแสดงออกที่บ่งบอกได้ถึงคุณธรรมนี้ หัวหน้าต้องแสดงออกโดยผ่านพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้า ซึ่งในการวิจัยนี้ประเมินออกในลักษณะของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า จึงทำให้พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้าไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อคะแนนของตัวแปรระดับบุคคลของพยาบาลประจำการ 2) สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า เป็นการบ่งบอกได้ว่าหัวหน้าหน่วยงานมีความสามารถในการทำงานมากน้อยเพียงใด การแสดงพฤติกรรมการทำงานด้วยสมรรถนะการทำงานที่สูง จะส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานที่ดี ด้วยเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมทางสังคม และจิตใจที่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าที่บ่งบอกถึงการมีสมรรถนะการทำงานที่สูง แม้ไม่ได้ส่งผลโดยตรงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลประจำการ แต่การที่หัวหน้ามีสมรรถนะการทำงานที่สูงซึ่งส่งผลให้หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เมื่อพยาบาลอยู่ในบรรยากาศของหน่วยงานที่ดี ก็ส่งผลโดยตรงต่อคุณลักษณะและพฤติกรรมของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กุหลาบ รัตนสังขธรรม (2536) ที่พบว่า พฤติกรรมของผู้นำ (คนบติ) ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา (บุคลากรในคณะ) โดยผ่านบรรยากาศของที่ทำงาน

นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาอื่นที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศของหน่วยงาน กับตัวแปร 1) ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า บรรยากาศขององค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ (เจียมจิตต์ จุฑาบุตร. 2539 ; อัมเรศ ชาวสวนกล้วย. 2534) และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข (ศุภวัณย์ สุวรรณสิทธิ์. 2538) 2) การรับรู้บทบาท พบว่า บรรยากาศขององค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความคลุมเครือในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพได้ (Revicki & May. 1989) 3) เจตคติที่มีต่องาน พบว่า บรรยากาศขององค์การ อธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การได้ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท (นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542) และในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในโรงพยาบาล พบว่า บรรยากาศขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Shoemaker. 2000) และความผูกพันต่อองค์การ (ธนพร จงวิทย์. 254) สำหรับการศึกษสมรรถนะการทำงานของหัวหน้ากับเจตคติที่มีต่องาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ พบว่า หัวหน้าหน่วยงานที่มีภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ (Mcneese – Smith. 1996 ; เมธินี จิตต์อ่อน-น้อย. 2542 ; จรัสศรี ไกรนที. 2539) ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบในงานวิจัยนี้ที่ว่า สมรรถนะการทำงานของหัวหน้าส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรที่บ่งบอกความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อหน่วยงาน พยาบาลที่มีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้มีคุณธรรม และมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง ย่อมเกิด

ความเชื่อมั่นในการทำงานของหัวหน้า จึงมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป ด้วยความรู้สึกถึงการทำงานที่เป็นมิตร อ่อนน้อม และมีความสุขที่จะทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้ แต่พยาบาลจะไม่ได้มีความรู้สึกพึงพอใจในงานการพยาบาล ด้วยสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ไม่ได้ใส่ใจเกี่ยวกับคุณค่าของตัวงานด้านการพยาบาลโดยตรง ทำให้ไม่ได้ส่งเสริมให้พยาบาลประจำการเกิดความรักในงานพยาบาล หรือมีความพึงพอใจในลักษณะของงานการพยาบาล ดังนั้นสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าจึงส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลเท่านั้น

จากผลการวิจัยที่พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานส่งผลทางตรงต่อ คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์) และหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ปรีชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากบรรยากาศของหน่วยงานต่ำสุด อาจเนื่องมาจากปรีชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรู้สึกของบุคคลเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามหากพยาบาลได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ก็จะเป็นการสนับสนุนให้พยาบาลได้มีโอกาสในการพัฒนาปรีชาเชิงอารมณ์มากขึ้น ด้วยสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย จะช่วยให้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น ก็จะเป็นการส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสในการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้มีปฏิสัมพันธ์ด้วยสื่อออกมาได้อย่างชัดเจนมากขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคลจะเป็นผู้ที่ปรีชาเชิงอารมณ์สูงได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือตัวบุคคลเอง ซึ่งปรีชาเชิงอารมณ์เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนที่บุคคลจะเข้าสู่องค์การ ดังนั้นปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีอิทธิพลค่อนข้างน้อยต่อตัวแปรนี้ ซึ่งอิทธิพลที่มีนั้นน่าจะเป็นในลักษณะของการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีปรีชาเชิงอารมณ์มากขึ้นหรือลดลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลเป็นตัวแปรหนึ่งที่ได้รับผลจากบรรยากาศของหน่วยงานสูง ด้วยรูปแบบของงานการพยาบาลที่ต้องทำงานเป็นทีมร่วมกัน หากบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม ก็ส่งผลให้ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลลดลงได้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานของทีมขาดประสิทธิภาพ แต่หากหน่วยงานใดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม หัวหน้าหน่วยงานได้ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทำงานร่วมกัน ทั้งในงานที่เกี่ยวข้องกับงานทางการพยาบาล และงานอื่น ๆ เช่น งานด้านวิชาการ การทำงานร่วมกันในหลากหลายรูปแบบ ก็จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มผู้ทำงานมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น บรรยากาศของหน่วยงานที่ดีก็จะเอื้อ และเป็นการพัฒนาทักษะความสามารถในการทำงานเป็นทีมให้กับพยาบาลประจำการให้มีประสิทธิผลมากขึ้น ด้วยบรรยากาศของหน่วยงานเป็นตัวแปรที่เป็นภาพสะท้อนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในหลายด้าน เช่น ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนจากสังคมในหน่วยงาน เป็นต้น ฟาริดา อิบราฮิม (2542) ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานว่า บรรยากาศในการทำงานควรเอื้อให้เกิดปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการส่งเสริมการแก้ปัญหาทางการพยาบาล ทำให้คลายเครียด และลดความขัดแย้งที่เกิดจากการปฏิบัติงานทางการพยาบาล ซึ่งการที่บรรยากาศของหน่วยงานมีลักษณะเหล่านี้ ส่งผลที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพส่วนบุคคลของพยาบาลในการเผชิญกับสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานอยู่เสมอ

อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อการทำงานให้สำเร็จ มีหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องกัน 4 ประการ คือ มีความรัก (ฉันทะ) มีความพยายาม (วิริยะ) มีความมุ่งมั่น (จิตตะ) และความไตร่ตรอง การแก้ปัญหา (วิมังสา) คุณธรรมเหล่านี้นอกจากเกิดขึ้นมาจากการถ่ายทอดทางสังคม บรรยากาศของที่ทำงานก็เป็นปัจจัยที่เอื้อและขัดขวางได้เช่นกัน หากหน่วยงานมีบรรยากาศของการทำงาน

ที่ดีนั้นหมายความว่า มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะส่งผลทำให้พยาบาลได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ ทำให้มีผลงานที่ดีเป็นที่ยอมรับจากผู้ร่วมงาน และตนเองก็เกิดความภาคภูมิใจ ก็จะยิ่งปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น อันเป็นการบ่มเพาะนิสัยการทำงานที่ดี และนิสัยการทำงานนี้จะนำไปใช้กับงานในชีวิตประจำวันต่อไป สำหรับ สังคหวัตถุ 4 (ประกอบด้วย ทาน ปิยะวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา) ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ อันเป็นหลักปฏิบัติเพื่อยืดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่นไว้ เป็นการแสดงออกซึ่งการเสียสละ เอื้อเฟื้อ การเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ตลอดจนรวมถึงการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเสมอภาค หากหน่วยงานมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ก็จะส่งผลให้ผู้ร่วมงานมีความผูกพันต่อกันเพิ่มขึ้น ดังนั้นไม่ว่าผู้ร่วมงานจะอยู่ในสถานการณ์ใด ๆ ไม่ว่าสุขหรือทุกข์ บุคคลก็เต็มใจที่จะแสดงออกด้วยความมี น้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน ส่งเสริมกัน และมีการเกื้อหนุนกัน ทำให้เกิดความปิติทั้งกับผู้ให้และผู้รับ สังคมการทำงานก็มีความเอื้ออาทรต่อกัน สมาชิกในหน่วยงานก็สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ดังนั้นการปฏิบัติด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 นี้ก็จะถูกนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ด้วยเหตุนี้บุคคลได้ประเมินแล้วว่าผลแห่งการกระทำนั้นทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปในลักษณะของความเอื้ออาทร ซึ่งเกิดจากความผูกพัน และมีความปรารถนาดีให้แก่กัน

ซึ่งผลการศึกษาในแบบจำลองไขว้ระดับในการวิจัยนี้ ทำให้เห็นความสำคัญของปัจจัยในระดับหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อปัจจัยในระดับบุคคล ทั้งในส่วนของคุณลักษณะของบุคคลที่มีมาก่อนเข้าสู่องค์กร (ปรีชาเชิงอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าสู่องค์กร (ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท) ข้อค้นพบเหล่านี้ทำให้เป็นข้อมูลสนับสนุนว่า ลักษณะของความเป็นหน่วยงาน โดยเฉพาะบรรยากาศของหน่วยงาน ไม่เพียงแต่จะส่งผลที่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าสู่องค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์แล้ว แต่ยังส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคคลที่มีมาก่อนการเข้าสู่องค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลการศึกษาแบบจำลองเชิงสาเหตุและผลระดับบุคคล

ผลการศึกษาในแบบจำลองผลเชิงสาเหตุและผลระดับบุคคล มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรเชิงสาเหตุ 4 กลุ่ม คือ 1) เจตคติที่มีต่องาน (ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน) 2) การรับรู้บทบาท 3) คุณลักษณะของการทำงานการพยาบาล (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และปรีชาเชิงอารมณ์) และ 4) หลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) โดยตัวแปรกลุ่มที่ 3 และ 4 เป็นตัวแปรภายนอก (หมายถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรอื่น และไม่ได้รับผลจากตัวแปรใด ๆ ในแบบจำลอง) ในแบบจำลองสมมติฐาน จากการปรับแบบจำลองสมมติฐานให้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปรีชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรภายนอกเพียงตัวแปรเดียวในแบบจำลอง สำหรับตัวแปรเชิงสาเหตุอื่น ๆ เป็นตัวแปรภายใน (หมายถึงตัวแปรที่รับผลจากตัวแปรอื่น และสามารถส่งผลต่อตัวแปรอื่นได้ด้วย) นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุของพฤติกรรมตามบทบาทด้วย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra role behavior) ซึ่งมีลักษณะของพฤติกรรม 3 ประการ คือ 1) ผู้แสดงพฤติกรรมเต็มใจที่จะแสดงขึ้นเอง ไม่มีบุคคล

โดยบังคับ 2) ผู้แสดงพฤติกรรมไม่หวังผลตอบแทนใดตามระบบรางวัลขององค์กร และ 3) เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลดีทั้งต่อตัวบุคคล เพื่อนร่วมงาน และองค์กร อันเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Organ, 1988 : 4) หรือกล่าวได้ว่า "เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ทั้งสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม และด้านจิตใจในองค์กร" (Organ, 1997 : 95) ดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท และเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในแบบจำลองที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท ($\beta = 0.45$) ผลการวิจัยนี้ยังเป็นเหตุผลสนับสนุนจากข้อค้นพบเดิมที่ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล, 2544) ที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท ($\beta = 0.77$)

เจตคติที่มีต่องานเป็นตัวแปรในองค์กรที่มีการศึกษาวิจัยอย่างแพร่หลายมานาน และมีความสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันขององค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาท ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่ความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ตัวแปร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร จากลักษณะของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรเจตคติที่มีต่องานกับผลการปฏิบัติงานนั้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรในกลุ่มเจตคติเช่นเดียวกัน ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน (ยกเว้นพฤติกรรมตามบทบาท) จึงเป็นไปได้ว่าด้วยลักษณะการทำงานทางการแพทย์ พยาบาลทุกคนที่ต้องทำงาน ภายใต้จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมตามบทบาทที่พยาบาลทุกคนไม่สามารถปฏิบัติงานให้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดได้ ในขณะเดียวกันรูปแบบของการปฏิบัติงานที่มีการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันของทีมพยาบาลทำให้สมาชิกในทีมต้องช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เอื้อสังคม (Prosocial behavior) ได้ถูกแสดงออกภายใต้รูปแบบของการทำงานเป็นทีม ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และเพื่อให้บริการผู้ป่วยเป็นไปภายใต้เงื่อนไขด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังนั้นไม่ว่าพยาบาลผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานการพยาบาลหรือไม่ก็ตาม พยาบาลก็จะยังคงต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นภายใต้เงื่อนไขที่ได้ถูกกำหนดไว้แล้ว อย่างไรก็ตามไม่ว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลจะไม่ได้มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเลยเสียทีเดียวแต่การส่งผลนั้นเป็นไปทางอ้อม ด้วยพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกต่องานและต่อองค์กรด้วย ทำให้เกิดความรู้สึกว่าต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป เพราะจะได้ทำงานที่ตนเองชอบ (ความพึงพอใจภายในลักษณะงาน) และได้อยู่ในองค์กรที่ตนเองพอใจ (ความพึงพอใจภายนอกงาน) ความมุ่งมั่นปรารถนาที่ต้องการอยู่ในหน่วยงานนี้ จึงส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ในงานวิจัยนี้พบว่าความพึงพอใจในงานส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานในระดับปานกลางค่อนข้างเล็ก ($\beta = 0.29 - 0.34$) สอดคล้องกับการศึกษาในต่างประเทศ (Glisson & Durick, 1988) ที่ให้ผลการศึกษาในลักษณะเดียวกัน สำหรับรูปแบบการส่งผลของความผูกพันต่อองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานโดยตรงนั้น อธิบายได้ว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรเป็นผู้ที่ต้องการทำงานในองค์กรต่อไปไม่ว่าด้วยเหตุผลใด

ก็ตาม ด้วยเห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานให้การช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนองค์กร แต่ด้วยเงื่อนไขที่เข้มงวดเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่ต้องมีมาตรฐานกำกับ ดังนั้นบุคคลจึงหันมาแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยเป็นพฤติกรรมที่มีความยืดหยุ่นมากกว่า และสามารถแสดงออกได้ตามความต้องการและศักยภาพที่ตนมี นอกจากนี้ยังเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปรารถนาที่จะให้ผู้ร่วมงานได้แสดงออก ด้วยเป็นตัวแปรในการหล่อเลี้ยงให้กระบวนการทำงานในหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และผู้ทำงานก็มีความสุขด้วย และจากผลการวิจัยที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาท ทำให้เป็นเหตุผลเชิงสถิติในการสนับสนุนข้อค้นพบเดิมที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล (วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล, 2544) ที่มีผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรทางสังคมวิทยาที่มีความสำคัญยิ่งต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับ หน้าที่ และสถานภาพ การวิจัยประเมินนี้การรับรู้บทบาทใน 2 มิติ คือ ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ด้วยผู้ที่มีการรับรู้บทบาทที่ชัดเจนและถูกต้อง ย่อมเป็นผู้ที่สามารถจะแสดงพฤติกรรมได้ตามความต้องการของผู้ที่คาดหวัง ในงานการพยาบาลพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังจากผู้รับบริการที่ต้องการให้พยาบาลแสดงมากที่สุดก็คือพฤติกรรมตามบทบาท ด้วยต้องการให้พยาบาลให้การบริการอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ตนเองได้บรรเทาจากอาการเจ็บป่วย และเป็นพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังให้พยาบาลได้แสดงพฤติกรรมนี้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิผลด้วย ดังนั้น พฤติกรรมหลักของการทำงานการพยาบาลก็คือ พฤติกรรมตามบทบาท อันเป็นบทบาทที่ต้องทำ หากไม่ทำก็ จะได้รับการลงโทษจากระบบขององค์กร อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะทราบตนควรแสดงแสดงพฤติกรรมอะไร แต่หากว่าการรับรู้นั้นยังขาดความชัดเจน และมีความขัดแย้งระหว่างบทบาทแล้ว ก็ส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกมาไม่มีคุณภาพได้ ฉะนั้นเมื่อพยาบาลมีการรับรู้บทบาทของตนเองได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจในการแสดงพฤติกรรมด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้พฤติกรรมนั้นมีประสิทธิผลสูงสุด ด้วยเชื่อว่าเมื่อพฤติกรรมแสดงออกมาแล้วจะได้รับการยอมรับทั้งจากองค์กร และผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิจัยนี้พบว่า การรับรู้บทบาทส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานรวม และพฤติกรรมตามบทบาทโดยตรงอย่างชัดเจน และส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่มีขนาดอิทธิพลเล็ก สอดคล้องกับผลการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Tomson & Werner, 1997) การศึกษาในประเทศไทยในกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุข พบว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ (วิรัตน์ ปานศิลา, 2541) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทธิ ชัตติยะ (2545) ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์พบว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรทำนายประสิทธิผลในกลุ่มงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในการวิจัยยังพบว่าการรับรู้บทบาทส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และส่งผลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายที่พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และส่งผลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ (Brown & Peterson, 1993) การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงาน และความเหนื่อยหน่าย (Burnout) (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533) หากบุคคลมีการรับรู้บทบาทที่ขาดความชัดเจน การที่ต้องแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันเอง ก็ส่งผลต่อ

สภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยไม่เชื่อมั่นว่า พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ทำให้เครียด ห่อเหี่ยว เบื่อหน่ายได้ ซึ่งส่งผลให้ บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อบทบาทการปฏิบัติงาน หากพยาบาลสามารถเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของตนเอง สามารถที่จะเลือกในการแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดผลดี ต่อสภาพจิตใจ เห็นคุณค่าตนเองด้วยสามารถทำหน้าที่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เกิด ความภาคภูมิใจในตนเอง ภาคภูมิใจในวิชาชีพที่ทำได้ช่วยเหลือผู้อื่น จึงเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น และมีความต้องการที่จะทำงานในวิชาชีพนี้ต่อไป

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการ ทำงานการพยาบาล ด้วยรูปแบบของงานการพยาบาลที่ต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม หากพยาบาลมี ศักยภาพสูงในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี หรือมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูง ก็จะส่งผลดีต่อผลการ ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรที่ส่งผลทางตรงสูงสุดต่อ ผลการปฏิบัติงานรวม ($\beta = 0.49$) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.47$) นอกจากนี้ยังส่ง ผลทางตรงเป็นอันดับสามต่อพฤติกรรมตามบทบาท ($\beta = 0.14$) ด้วยงานทางการพยาบาลที่ต้องทำงานร่วม กันเป็นทีม หากพยาบาลเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงก็ย่อมจะส่งเสริมให้เป็นผู้มีผลการ ปฏิบัติงานที่สูงด้วย เนื่องจากเป็นผู้ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่น ๆ ใน การทำงาน นอกจากนี้ยังร่วมที่จะแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมทั้งการ แสดงความคิดเห็นที่เอื้อต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันด้วย อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ยังผล ผลอีกว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมส่งผลทางตรงต่อการรับรู้บทบาท นั้นแสดงว่าเมื่อพยาบาลมี ความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูง การรับรู้บทบาทในการทำงานก็จะมี ความชัดเจนมากขึ้น การตัดสินใจ การแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับก็จะมี ความชัดเจนมากขึ้น เนื่องด้วยการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความเข้าใจกับบทบาทและภาระของตนเอง และการทำงานร่วมกันได้ดี ก็ทำให้ สามารถรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของบุคคลอื่น ๆ ด้วย ทำให้พยาบาลสามารถแสดงบทบาทหน้าที่ได้อย่างชัดเจน มากขึ้น หรือเมื่อพยาบาลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ต้องแสดงบทบาทใดบทบาทหนึ่งที่มีความขัดแย้งกัน ก็สามารถที่จะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมงานในทีมได้ หรืออาจมีการต่อรองกับผู้ที่ต้องการ ใ้บุคคลแสดงบทบาทที่ขัดแย้งได้ การรับรู้บทบาทที่ชัดเจนทำให้ไม่ต้องกลัวว่าจะแสดงบทบาทที่ขัดแย้งกับ บุคคลอื่น และเมื่อพยาบาลมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่นอย่างชัดเจนแล้ว จึงส่งผลให้ พยาบาลสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่มีความชัดเจนและมีประสิทธิผล

ตัวแปรทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ซึ่ง หลักธรรมทั้งสอง นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานทางการพยาบาล บุคคลซึ่งมี อิทธิบาท 4 จะเป็น ผู้ที่มีความมานะพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จด้วยปัญญาและพลังใจที่มุ่งมั่นในการทำงาน สำหรับบุคคลที่มี สังคหวัตถุ 4 จะเป็นผู้ที่สามารถยึดเหนี่ยวผู้ร่วมงานไว้ได้ ทำให้เกิดความผูกพัน มีความ ปรารถนาดีต่อกัน มีการช่วยเหลือและแสดงการมีน้ำใจต่อกันอยู่เสมอ ทำให้อยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างมี ความสุข จากผลของการศึกษานี้พบว่า อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อ องค์กร และการรับรู้บทบาท สูงกว่าตัวแปรเชิงสาเหตุอื่น ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยของการวิจัยนี้ สอดคล้อง กับการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างครู ที่พบว่าอิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อทัศนคติที่มีต่ออาชีพครู (จุษฎิ โยเหลา อภิญา โพธิ์ศรีทอง และปริญา ณ วันจันทร์, 2537) ด้วยอิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่เป็นแนวทางอันนำไป สู่การปฏิบัติ เมื่อบุคคลมีความปรารถนาที่จะต้องการทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่จะต้องเริ่มต้นก็คือ การรักในงาน

นั้นก่อน (หลักฉันทะ) จึงส่งผลบุคคลเกิดเจตคติที่ดีต่องานและองค์การ มีความพึงพอใจในงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์การ ปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์การ ในการวิจัยยังพบอีกว่า อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงสูงสุดต่อสังคหวัตถุ 4 ด้วย แสดงว่าพยาบาลที่มีอิทธิบาท 4 สูงนั้นไม่เพียงแต่ที่จะมุ่งมั่นในการทำงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จด้วยตนเองเท่านั้น แต่พยาบาลได้ไตร่ตรองอย่างเป็นเหตุเป็นผล (หลักวิมังสา) แล้วว่างานการพยาบาลที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ร่วมทีมด้วย ดังนั้นจึงมีการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อยึดเหนี่ยวผู้ร่วมงานไว้ให้ร่วมกันทำงานให้มีประสิทธิภาพ ความเกื้อกูลความผูกพันกัน การได้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้พยาบาลมีการรับรู้บทบาทได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง นอกจากนี้ การช่วยเหลือแบ่งเบาภาระโดยการอุทิศตน (หลักอุทตจริยา) อันเป็นการสนับสนุนการทำงานต่อกัน สร้างโอกาสในการแสดงความคิดเห็น มีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ในทุกระดับ (หลักสมานัตตตา) ทำให้ได้มีการทบทวนการทำงานของทีม และการพัฒนาตนเองได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็เป็นการเพิ่มพูนความสามารถในการทำงานเป็นทีมขึ้นเอง ซึ่งในการวิจัยนี้ก็พบว่า สังคหวัตถุ 4 ส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

นอกจากนี้อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสังคหวัตถุ 4 ยังส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม ในกลุ่มตัวอย่างรวมด้วย แต่มีขนาดค่อนข้างเล็ก แต่ก็เป็นสิ่งที่สนับสนุนได้เป็นอย่างดีว่า อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 นั้นมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีการศึกษาที่สอดคล้องกันในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล พบว่า พยาบาลที่มีการปฏิบัติตามหลักพรหมวิหาร 4 (สังคหวัตถุ 4) สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานพยาบาลสูงด้วย (อนิสรา จรัสศรี, 2541) และมีการศึกษาพบว่า อิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล (กนิษฐา ดัณฑพันธ์, 2541) และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู (ปริญา ณ วันจันทร์, 2536)

ปรัชชาเชิงอารมณ์ เป็นตัวแปรคุณลักษณะที่สำคัญในการทำงานการพยาบาล จากผลการวิจัยพบว่า ปรัชชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากเป็นตัวแปรภายนอกเพียงตัวแปรเพียงตัวแปรเดียวในแบบจำลองระดับบุคคลที่ส่งผลต่อตัวแปรอื่น และส่งผลโดยรวม (อิทธิพลรวม) สูงสุดต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมอยู่ระหว่าง 0.52 – 0.69 และส่งผลโดยรวมเป็นอันดับสองรองจาก อิทธิบาท 4 ต่อตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน และความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลรวมอยู่ระหว่าง 0.33 – 0.36 ปรัชชาเชิงอารมณ์ของบุคคลจึงเป็นตัวแปรฐานรากของบุคคลที่จะทำให้เกิดคุณลักษณะและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ด้วยผู้ที่มีปรัชชาเชิงอารมณ์ จะเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองและบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี ตลอดจนถึงมีความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองและบุคคลอื่นได้ด้วย อันเป็นการคงไว้ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกที่พึงปรารถนา และการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่พึงปรารถนาได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้พบว่า ปรัชชาเชิงอารมณ์ส่งผลทางตรงต่อตัวแปรหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเมื่อเปรียบเทียบขนาดอิทธิพลแล้ว พบว่า ปรัชชาเชิงอารมณ์ส่งผลสูงต่อตัวแปรคุณลักษณะของบุคคลที่มีมาก่อนเข้าสู่องค์การ (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4) มากกว่าตัวแปรพฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคคลเมื่อเข้าสู่องค์การแล้ว (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงาน) เนื่องจากปรัชชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรในระดับความคิดของบุคคล เมื่อบุคคลจำเป็นต้องทำงานใด ๆ บุคคลก็จะประเมินตนเองว่ามีความรู้สึกพอใจที่จะทำงานนั้นหรือไม่ หากรู้สึกไม่พอใจ ไม่ชอบงานนั้น แต่ไม่สามารถเลี่ยงได้ บุคคลก็จะจัดการกับอารมณ์

ความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่ชอบงานนั้นออกไป อาจหาเหตุผลให้กับตัวเอง มองผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานให้สำเร็จ มองงานที่ต้องทำในแง่บวก ก็จะทำบุคคลเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จด้วยตนเอง อันส่งผลให้บุคคลต้องนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้การทำงาน และอิทธิบาท 4 ก็ส่งผลไปยังตัวแปรอื่น ๆ ที่ได้กล่าวไปแล้ว จนทำให้งานที่ต้องทำนั้นสำเร็จลุล่วงไป ในการอยู่ร่วมกันในสังคมให้มีความสุขได้ สมาชิกในสังคมควรได้ปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 อย่างไรก็ดีถ้าบุคคลสามารถรับรู้และประเมินได้ว่า ผู้ที่อยู่ในสังคม หรือบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยมีอารมณ์ ความรู้สึกเช่นไร บุคคลก็สามารถที่จะแสดงออกตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้อย่างเหมาะสม แต่หากบุคคลไม่สามารถประเมินอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นได้ ก็ทำให้ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมทั้งการช่วยเหลือหรือส่งเสริมผู้อื่นได้ ดังนั้นปรัชญาเชิงอารมณ์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการส่งเสริมให้บุคคลมีอิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 เพิ่มมากขึ้น

ในการทำงานที่มีรูปแบบการทำงานเป็นทีม การมีผู้ร่วมงานที่หลากหลายจึงจำเป็นที่บุคคลต้องมีปรัชญาเชิงอารมณ์สูง เพื่อทำความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และหาวิธีการในการบริหารจัดการอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นด้วย ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันกับผู้ร่วมงาน มีการรับฟังความคิดเห็นต่อกัน เข้าใจแนวคิดและวิธีการทำงานของกันและกัน มีความยืดหยุ่นในวิธีการปฏิบัติงาน ด้วยเกิดการไว้วางใจกัน คุณสมบัติเหล่านี้เอง ที่ เป็นความสามารถในการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีปรัชญาเชิงอารมณ์สูงนั่นเอง นอกจากนี้ผู้ที่มีปรัชญาเชิงอารมณ์ ยังเป็นผู้ที่ให้การยอมรับในงานที่ตนเองทำ ด้วยสามารถลงใจซึ่งความรู้ที่ชอบในงานที่ทำ และหากไม่ชอบในงานที่ทำ ก็สามารถบริหารจัดการเพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่องานนั้นได้ และสุดท้ายก็จะมีความพึงพอใจในงาน และยอมรับในงานนั้น ถึงแม้ว่าบุคคลจะทำงานภาพได้ สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานนั้น เช่นมีกฎระเบียบที่เคร่งครัด ไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน เป็นต้น บุคคลก็จะรู้สึกเบื่อในงานที่ต้องทำตามหน้าที่ อันส่งผลให้ไม่มีความพึงพอใจในงานนั้นได้ อย่างไรก็ดีในการทำงานนั้นไม่เพียงแต่ต้องทำในส่วนที่เป็นตัวงาน แต่การทำงานยังครอบคลุมไปถึงสังคมการทำงานด้วย ซึ่งผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ก็เป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าเมื่อบุคคลไม่พึงพอใจในตัวงานที่ได้รับมอบหมายมา บุคคลก็อาจปรับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองที่เกี่ยวกับตัวงาน ให้หันไปใส่ใจหรือให้ความสำคัญกับสังคมในการทำงานมากขึ้น ก็เป็นวิธีในการบริหารจัดการอารมณ์อย่างหนึ่ง เพื่อให้ตนเองมีความสุขกับการทำงาน ดังนั้นการที่บุคคลจะมุ่งที่จะแสดงออกเฉพาะพฤติกรรมตามบทบาท บุคคลก็จะหันมาแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น อันเป็นการจัดการกับอารมณ์การทำงานอย่างหนึ่ง เพื่อให้ตนเองยังคงมีความสุขในการทำงาน และสุดท้ายก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมตามบทบาทที่มีประสิทธิภาพต่อไปได้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมที่พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลสอดคล้องกับต่อแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล และจากการปรับแบบจำลองผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูงและต่ำ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทสูงขึ้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างอยู่ในหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการทำงานเป็นทีมไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท แต่ส่งผลทางอ้อมสูงขึ้นโดยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้บทบาท ซึ่งเป็นไปได้ว่าในหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง เป็นหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลดี มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน บรรยากาศการทำงานเป็นไปด้วยความอบอุ่นจากการเอาใจใส่ของหัวหน้า กฎระเบียบก็สามารถปฏิบัติตามได้ เป้าหมายและนโยบายของหน่วยงานง่ายต่อการเข้าใจและมีแนวทางในการปฏิบัติ สมาชิกในหน่วยงานมีความผูกพันกับหน่วยงาน

และอุทิศตนในการทำงานเพื่อหน่วยงาน มีความจงรักภักดี และรู้สึกว่าเป็นเจ้าของหน่วยงาน และเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อหน่วยงาน ซึ่งบรรยากาศในการทำงานเช่นนี้จึงเป็นเหตุสนับสนุนให้เกิดการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น และทำให้สมาชิกสามารถรับรู้บทบาทที่ชัดเจนมากขึ้น เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับการเหตุการณ์ที่ต้องแสดงบทบาทใดบทบาทหนึ่งที่ขัดแย้งกับอีกบทบาทหนึ่ง ก็สามารถปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมงาน หรือมีการต่อรองกับผู้ที่ต้องการให้บุคคลแสดงบทบาทที่ขัดแย้งได้ เนื่องจากหน่วยงานมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ในขณะที่หน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท และไม่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาท เนื่องจากการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์กันทำให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาภายใต้ศักยภาพของตัวเอง หากบุคคลมีความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติเฉพาะบุคคลก็สามารถทำให้แสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่มีคุณภาพได้

สำหรับในกลุ่มตัวแปรทางพระพุทธศาสนาพบว่า อิทธิบาท 4 ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ในขณะที่สังคหวัตถุ 4 ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ สามารถอธิบายได้ว่า อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับเฉพาะตัวของบุคคลเองเป็นสำคัญ ในการมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จด้วยแนวทาง วิธีการ และความมุ่งมั่นของตนเอง ในขณะที่สังคหวัตถุ 4 นี้เป็นหลักปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคม ดังนั้นในหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ หรือไม่เอื้อต่อการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพยายามมากขึ้น โดยการพึ่งพาตนเองในการทำงานสูงเพื่อจะให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง ในขณะที่ในหน่วยงานที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ร่วมงาน ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้สูง ส่งผลให้มีการช่วยเหลือกันทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนั้นจึงทำให้อิทธิบาท 4 ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านหลักธรรมด้านสังคมคือ สังคหวัตถุ 4 นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1) ผลการวิจัยนี้ พบว่า บรรยากาศของหน่วยงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยระดับบุคคลได้ ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานและองค์การ ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับบรรยากาศของหน่วยงาน โดยการส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานได้มีการปรับปรุงบรรยากาศในเอื้อต่อการทำงาน มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร มีการทบทวนกฎระเบียบของหน่วยงานและองค์การว่าเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือไม่ หัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกของสมาชิกในหน่วยงาน ให้ความเป็นกันเอง สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน สร้างความรู้สึกให้สมาชิกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความผูกพันต่อหน่วยงาน เป็นต้น หากหน่วยงานได้มีการปรับปรุงให้บรรยากาศของหน่วยงานเป็นสังคมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานแล้ว สมาชิกจะสามารถแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มมากขึ้น

2) หลักธรรมพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่ส่งผลต่อการสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ดังนั้นองค์การควรส่งเสริม โดยการจัดอบรมให้กับหัวหน้าหน่วยงานเพิ่มเติม อันเป็นการกระตุ้นให้หัวหน้าได้

นำพรหมวิหาร 4 มาใช้ในการปกครองผู้ได้บังคับบัญชา ด้วยจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดการยอมรับ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3) การรับรับบทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์การและหัวหน้าจึงควรมีการเพิ่มพูนให้พยาบาลได้มีการพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้มากขึ้น โดยเฉพาะการแสดงบทบาทต่าง ๆ ในทีมทำงาน ควรได้มีการแลกเปลี่ยนในการแสดงบทบาทต่าง ๆ ทั้งในฐานะผู้นำของทีม และสมาชิกทีม เพื่อให้มีการรับรับบทบาทที่หลากหลาย ตลอดจนได้พัฒนาการรับรับบทบาทของตนเองในสถานภาพต่าง ๆ ด้วย

4) การรับรับบทบาท เป็นตัวแปรที่ปัจจัยระดับหน่วยงานสามารถอธิบายความแปรปรวนได้สูงสุดร้อยละ 69 และด้วยสมรรถนะการทำงานของหัวหน้าที่ส่งผลทางตรงต่อบรรยากาศของหน่วยงาน ดังนั้นหัวหน้าควรมีการอธิบาย ชี้แจงเกี่ยวกับแนวทางในการทำงาน นโยบายของหน่วยงาน และเป้าหมายการทำงานต้องชัดเจน บทบาทหน้าที่ของสมาชิกในหน่วยงานในแต่ละตำแหน่งควรมีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และควรมีการทบทวนภาระหน้าที่ของแต่ละบทบาทให้กับสมาชิกในหน่วยงานอยู่เสมอ

5) แม้ว่าในการศึกษานี้พบว่า ตัวแปรเจตคติที่มีต่องานมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่เด่นชัดมาก แต่ตัวแปรกลุ่มนี้ก็ยังคงไว้ซึ่งความสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่องานและองค์การ หากองค์การได้ตระหนักถึง มีการสร้างเสริมอันคงไว้ซึ่งเจตคติที่ดี ก็จะทำให้พยาบาลมีความสุขในการทำงาน และมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

6) ในการคัดสรรพยาบาลเพื่อเข้าสู่องค์การ นอกเหนือจากการประเมินความรู้ทางวิชาการพยาบาลแล้ว ควรมีการวัดและประเมินบุคลิกภาพของพยาบาลด้วย หากองค์การได้พยาบาลที่มีบุคลิกภาพเชิงอารมณ์สูงเข้ามาทำงาน ก็ทำให้พยาบาลผู้นั้นสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และมีความสุขด้วย ทำให้หลีกเลี่ยงปัญหาการลาออกของพยาบาลเนื่องจากภาวะเหนื่อยหน่าย (Burnout) ได้

7) แม้ว่าบุคลิกภาพเชิงอารมณ์จะเป็นตัวแปรสำคัญ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ แต่หากพยาบาลได้มี อิทธิบาท 4 ด้วยก็จะยังเป็นการส่งเสริมให้พยาบาลได้มีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ตลอดจนถึงการมีความสุขควบคู่ไปกับการทำงานด้วย ดังนั้นหากองค์การสามารถที่จะคัดสรรพยาบาลที่มีทั้งบุคลิกภาพเชิงอารมณ์สูง และอิทธิบาท 4 สูง ก็จะได้พยาบาลที่มีศักยภาพในการทำงานสูงเข้าสู่องค์การ

ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันการศึกษาทางการพยาบาล

1) สถาบันการศึกษาทางการพยาบาล มีหน้าที่ในการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพให้กับผู้เรียน ทำให้ผู้ก่อนจะเข้าสู่วิชาชีพได้รู้จักบทบาทหน้าที่ของพยาบาล รูปแบบการทำงานเมื่อเข้าสู่องค์การแล้ว นอกจากจะให้องค์ความรู้ทางวิชาการด้านการพยาบาลแล้ว สถาบันการศึกษายังต้องมีการให้ความสำคัญในการปลูกฝังให้ผู้เรียนได้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการทำงานการพยาบาลด้วย เพราะเมื่อผู้เรียนได้เข้าสู่องค์การแล้ว ก็พร้อมที่จะแสดงคุณลักษณะและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ ผลการวิจัยนี้พบว่า บุคลิกภาพเชิงอารมณ์ และอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรฐานรากที่สำคัญในการกำหนดคุณลักษณะตลอดจนพฤติกรรมที่เป็นผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น สถาบันการศึกษา ควรได้ฝึกฝนให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงอารมณ์ โดยการสร้างสภาพแวดล้อมในห้องเรียน และหอผู้ป่วยที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน ให้เอื้อต่อการเรียนในภาคทฤษฎีและการฝึกในภาคปฏิบัติ อันจะทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสพัฒนา และฝึกฝนการใช้บุคลิกภาพเชิงอารมณ์ นอกจากควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้นำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการเรียน และในการทำงานต่าง ๆ ขณะที่ยังเป็นผู้เรียน

2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน การพยาบาล สถาบันการศึกษาจึงควรส่งเสริมผู้เรียนได้ทำกิจกรรมกลุ่ม มอบหมายงานให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม อย่างไรก็ตาม ผู้สอนควรแนะนำให้ผู้เรียนได้มีการบทบาทที่หลากหลายในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจว่าในแต่ละตำแหน่ง หรือแต่ละสถานภาพนั้น จะมีบทบาทที่แตกต่างกัน ในการทำงานร่วมกัน สมาชิกต้องมีการเรียนรู้บทบาทของกันและกัน และสามารถแสดงบทบาทที่เหมาะสมตามสถานภาพหรือตำแหน่งที่มีอยู่ในทีมได้ ให้การยอมรับว่าเมื่อตำแหน่งเปลี่ยนไปแล้ว บทบาทก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

3) สถาบันการศึกษาไม่เพียงให้ความสำคัญเฉพาะกับศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมตามบทบาท ซึ่งเป็นจรรยาบรรณตามกฎหมายเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับศิลปะของการประกอบวิชาชีพ ด้วยหรือเป็นสิ่งที่เรียกว่าจรรยาบรรณสากล โดยเฉพาะกับจรรยาบรรณที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ซึ่งการมีจรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรนั้น เสมือนหนึ่งว่าได้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแล้ว พฤติกรรมเหล่านี้เองจะมีประโยชน์ต่อนักศึกษาพยาบาลเมื่อเข้าองค์กร ซึ่งจะช่วยให้สามารถแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้สมาชิกสามารถปรับตัวเพื่อเข้าสู่วิชาชีพได้เร็วขึ้น ด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุของบรรยากาศของหน่วยงาน อธิบายความแปรปรวนบรรยากาศของหน่วยงานได้เพียงร้อยละ 5 เท่านั้น ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของบรรยากาศของหน่วยงาน ซึ่งควรครอบคลุมถึงปัจจัยทั้งในระดับหน่วยงาน ระดับบุคคล และระดับองค์กรด้วย เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานต่อไป

2) ควรมีการศึกษาเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับตัวแปรผลลัพธ์อื่น นอกเหนือจากพฤติกรรมตามบทบาท เช่น การลาออกจากงาน การได้รับรางวัลในระบบขององค์กร เป็นต้น เพื่อเป็นการตรวจสอบยืนยันในมีอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีตัวแปรผลลัพธ์ในทางลบและทางบวก

3) ด้วยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ จึงควรมีศึกษาวิจัยในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยอาจพัฒนาที่ตัวพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยตรง หรือการพัฒนาทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญ คือ การรับรู้บทบาท และความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

4) ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมตามบทบาท ในโรงพยาบาลภาครัฐ และเอกชน เนื่องจากโรงพยาบาลทั้งสองประเภทมีลักษณะ และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถานพยาบาลที่ต่างกัน รวมถึงมีนโยบายในการบริหารงานที่แตกต่างกันด้วย

5) เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอธิบายพฤติกรรมองค์กร จึงควรมีการศึกษาในลักษณะที่ตัวแปรในแต่ละระดับชั้น (บุคคล กลุ่ม องค์กร) สามารถส่งผลซึ่งกันและกันได้ หรือมีอิทธิพลที่ย้อนกลับได้ อันจะเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ตันตพันธ์. (2541). ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทำให้การพยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพ. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมการศาสนา. (2524). คู่มือการศึกษาจริยธรรมระดับอุดมศึกษา ตอนที่ 1. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมวิชาการ. (2531). ธรรมเพื่อการครองใจคน. หนังสือส่งเสริมการอ่าน ชุดพระพุทธศาสนาและจริยธรรม ระดับมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมวิชาการ. (2534). ประเทศของเรา ส 101 – ส 102 เรื่องพระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. พิมพ์ครั้งที่ 6. หนังสือเรียนสังคมศึกษา ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้นพุทธศักราช 2521. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ. อรุณสภา.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). รายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12 – 60 ปี. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กรรณิการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย. (2543). ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กองการพยาบาล. (2539 ก). คู่มือการจัดการบริการพยาบาล : จากหลักการสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ธรรมศาสตร์.
- . (2539 ข). บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลที่ปฏิบัติ การพยาบาลในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ธรรมศาสตร์.
- กิริติ รุ่งแจ้ง. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของสาธารณสุขอำเภอกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กุลลาภ รัตนจักรธรรม. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การระดับคณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ สช.ด. (บริหารสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เกื้อกุล สถาพรจนา. (2538). จิตวิทยาทั่วไป. ฉะเชิงเทรา : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทรา.
- ชนิษฐา กุลกฤษฎา. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- เขมารดี มาสิงบุญ. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จรัสศรี ไกรนที. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จารุพร แสงเป่า ชมชื่น สมประเสริฐ และสุพงษ์ ชูเดช. (2539). การสร้างแบบทดสอบวัดอิทธิบาท 4. รายงานวิจัยฉบับที่ 6. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จันทร์จิรา วงษ์ขมทอง และคณะ. (2536). รายงานการวิจัยการติดตามผลการปฏิบัติงาน คุณลักษณะและความพึงพอใจในงานของผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2533 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- จันทร์เพ็ญ พาหงษ์. (2538). ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จินดารัตน์ روما. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเสริมสร้างอำนาจในงานและบรรยากาศองค์การ กับภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา จินดารัตน์. (2523). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลกับคุณธรรมด้านพรหมวิหาร 4 ของนิสิตครู และนิสิตแพทย์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2546). ประสบการณ์การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ในต่างประเทศ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : ha.or.th/experience.htm
- จิระพร แดนเขตต์. (2543). พฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และผลผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ปุญญประ. (2543). การปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชยันนาท จังหวัดชยันนาท. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑารัตน์ สุกันธรรัตน์. (2541). การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เจนนารา สิทธิเหรียญชัย. (2541). บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล ในเครือสมิติเวช. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เจิมจันทร์ เดชปิ่น. (2533). การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและบรรยากาศองค์การในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม (พยาบาลสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เจียมจิตต์ จุดบุตร. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความทนทาน แรงจูงใจ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ดอนพงษ์ สาเขตร์. (2531). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชา กับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงคำ ชันกลีกรรม. (2537). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. พิษณุโลก : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2540). รายงานการวิจัยความเชื่อ และการปฏิบัติทางพุทธศาสนาของคนไทย : การปลุกฝังอบรม และคุณภาพชีวิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดารารพร คงจา. (2541). กฎหมายการประกอบวิชาชีพพยาบาล. กรุงเทพฯ : ยุทธรินทร์.
- ดุขฎิ โยเหลา อภิญา โปศรีศรีทอง และปริญญา ณ วันจันทร์. (2537). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ของครูและพยาบาล. รายงานการวิจัยฉบับที่ 53. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดือน คำดี. (2534). พุทธปรัชญา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. (2543). ผลของบุคลิกภาพและเชาว์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ชุดิมา มาลัย. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของ
อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
(การพยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เชิดชาติ พุกพูน. (2535). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความ-
คลุมเครือในบทบาท กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2538). ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) : สถิติวิเคราะห์สำหรับ
การวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2542). โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ
ของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นีออน พิณประดิษฐ์. (2545). รายงานการวิจัย ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของ
ข้าราชการสังกัดตำรวจภูธรภาค 4. ขอนแก่น : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นุชกร จันทร์แปลง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานบริษัทชีว – เนชั่นเนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศป.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือ
ในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาใน
ส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542, สิงหาคม). "ความเหลื่อมล้ำทางอารมณ์กับการศึกษา,"
วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 5 (1) : 19 – 35.
- ทวี ภูมรินทร์. (2543). มงคลชีวิต. กรุงเทพฯ : ดวงแก้ว.
- ทัศนีย์ ประจักษ์. (2538). จิตวิทยาสังคม. อุดรธานี : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์
สถาบันราชภัฏอุดรธานี.
- ทิตนา แคมมณี. (2537). กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีมและการจัดการเรียนการสอน.
กรุงเทพฯ : ภาควิชาประถมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2542). จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ธนพร จงวิทยาดี. (2543). บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาล
ตำรวจ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม). สมุทรปราการ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.

- ธนิดา ฉิมวงษ์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออก
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บนเส้นทางแห่งการเรียนรู้. (2546). (ออนไลน์). สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
แหล่งที่มา : ha.or.th.learningpath.htm.
- บรรเทา กิตติศักดิ์. (2529). *จริยธรรมทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์ สุภารัตน์ ไวยชีตา และ ภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์. (2539). "ความพึงพอใจในงาน
และการคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวง
มหาวิทยาลัยของรัฐและกระทรวงสาธารณสุข," ใน *เอกสารการประชุมวิชาการ การวิจัยทาง
การพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2539*. 25 - 27 มีนาคม 2539
ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ กรุงเทพมหานคร.
- บุญใจ ลีมีศิลา และ มณีวรรณ จัตอรุทัย. (2541). *บรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการ
ทำงาน : กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข*. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ปรนันท์ ผึ้งจำ. (2539). *บทบาทการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่พยาบาล
เรือนจำ กรมราชทัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ประชัน จันทรสุข. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาอารมณกับความสามารถในการ
ปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนน.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประทีป จินน์ ดุษฎี โยเหลา และ อุษา ศรีจินดารัตน์. (2542). *การประมวลและสังเคราะห์งานวิจัย
เกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย*. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 74. กรุงเทพฯ :
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภัสสร เสี่ยมกุลถาวร. (2544). *การศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์การ
ของหัวหน้าหอผู้ป่วย*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประภารัตน์ แบนขุนทด. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้า
หอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประยูร ธรรมจิตโต. (2543). "อริยในแนวทางพระพุทธศาสนา," เรียบเรียงโดย พรรณี บุญประกอบ.
ใน *รวมบทความทางวิชาการ EQ*. บรรณาธิการโดย อัจฉรา สุขารมณ, วิลาศลักษณ์ ชวัลลี
และ อรพินท์ ชูชม. ชมรมผู้สนใจอริย.

- ปรากฏการ กุฎิคง. (2544). **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัททีพีไอคอนกรีต จำกัด**. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรายมาศ ชุนภักดี. (2533). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. (2536). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย**. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เปรมฤดี คฤพเดช. (2540). **การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาพยาบาล**. ปรินญาณพนธ์ กศ.ด. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผจงจิต อินสุวรรณ วิลาศลักษณ์ ชวัลลี อัจฉรา สุขารมณ และอรพินทร์ ชูชม. (2545). **การสร้างและพัฒนามาตรวัดปรีชาเชิงอารมณ์ตามแนวพุทธศาสนาสำหรับวัยรุ่นไทย**. รายงานวิจัยฉบับที่ 84. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). **พฤติกรรมกลุ่ม**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- พรเจริญ บัวพุ่ม. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทนักวิชาการสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยเขต 2**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พรรษา ชุมเกษียร. (2534). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริหารเวชภัณฑ์ตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน ในโรงพยาบาลชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พระไตรปิฎกภาคภาษาไทย เล่ม 21 : **พระสูตรตันปิฎก: อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต**. (2539). ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2543 ก). **ธรรมะกับการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.
- . (2543 ข). **ธรรมานุญชีวัด พุทธจริยธรรมเพื่อชีวิตที่ดีงาม**. พิมพ์ครั้งที่ 30. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- . (2543 ค). **พุทธธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- . (2543 ง). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมวิสุทธิกวี. (2544). **อนุพัฬกถาปิณี ภาคที่หนึ่ง การสังสมบุญด้วยการให้ทาน**. กรุงเทพฯ : มหามงกุฎราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540. (2540). นนทบุรี : สำนักงานเลขาธิการสภาการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.

- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2538). *การประกันคุณภาพการพยาบาล*. กรุงเทพฯ : วังใหม่บลูพรินต์.
- พัชนี ทองศรีนาก. (2518). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อิทธิบาท 4 กับ ชันติ – โสรัจจะ เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาบุคลิกภาพธรรมชาติไปโดย*. ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิฑูร มลิวัลย์. (2540). *แบบเรียนวิชาธรรมสำหรับนักธรรมและธรรมศึกษาชั้นตรี*. กรุงเทพฯ : กลุ่มวิชาการพระพุทธศาสนาศึกษา กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ.
- พิมพ์ประภา โตสงคราม. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามรายงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เพชรรัตน์ เจริมรอด. (2539). *ตัวประกอบสมรรถนะของหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เพชรรัตน์ สุวรรณธนาพันธ์. (2541). *บรรยากาศองค์การของกลุ่มงานเวชกรรมสังคมในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญแข ประจันปัจฉิก และอ้อมเดือน สดมณี. (2527). *การยึดหลักทางศาสนาในการดำเนินชีวิต ข้าราชการไทยและการเปลี่ยนแปลง*. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 34. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพบุลย์ อินทิสันต์. (2544). *ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง*. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2533). "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพยาบาล," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาใหม่ติและกระบวนการพยาบาล หน่วยที่ 1 – 7*. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- . (2535). *สาระแห่งวิชาชีพการพยาบาล*. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- . (2536, มกราคม – มีนาคม). "พฤติกรรมเยี่ยงพยาบาลวิชาชีพ," *วารสารพยาบาล*. 42 (1) : 10 – 15.
- . (2541). *นิเทศวิชาชีพและจริยศาสตร์สำหรับพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โครงการพัฒนาดำรง สาขาการพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- . (2542). *สาระทางการบริหารการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามเจริญพาณิชย์.
- มณีรัตน์ แสงเดือน. (2542). *ประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- มนัส บุญประกอบ และสาธิตา เมธนาวิณ. (2544). "พยาบาลไทยกับความฉลาดทางอารมณ์,"
 ใน *รวมบทความวิชาการเล่ม 2 อีคิว : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. บรรณาธิการโดย
 อัจฉรา สุขารมณ วิลาสลักษณ์ ชวัลลี และ อรพินท์ ชูชม. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สนใจอีคิว.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เนท.
- เมธินี จิตต์อ่อนน้อม. (2542). *ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ
 พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
 (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับ
 ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง*.
 วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยศวรรณ นิพัฒน์ศิริผล. (2541). *ปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ
 พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยหนัก ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร*.
 วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยีนยง ไทยใจดี. (2537). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการ
 ปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปรินุญานินพนธ์
 กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2524). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา (อังกฤษ – ไทย)*. กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- รัชณี โกศลวัฒน์. (2543). *ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์
 จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งโรจน์ สิทธิเวทย์. (2534). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติตน
 อย่าง มีพรหมวิหาร 4 ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสาน
 มิตร*. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณดี ชูกาล. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึง
 พอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล
 วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณฤดี เชาร์ศรีกุล. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงาน
 ความหลากหลายในบทบาท และความยืดหยุ่นของทีม กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาล
 ของพยาบาลวิชาชีพ งานห้องผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
 (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์. (2540). *การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความเครียดในบทบาท กับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออก เชียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา. (2542). *ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา สมายบึง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและ บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย ธรรมเจริญ. (2543). *ธรรมศึกษาตรี*. กรุงเทพฯ : กลุ่มวิชาการพระพุทธศาสนาและจริยศึกษา กองศาสนศึกษา กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ. การศาสนา.
- วิเชียร ธรรมธาร, นาวาอากาศเอก. (2546). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนของข้าราชการ กรมกำลังพลทหารอากาศ*. เอกสารวิจัย. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเสนาธิการทหาร สถาบันป้องกันราชอาณาจักร กองบัญชาการทหารสูงสุด. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร พากเพียร. (2531). *การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท 4 สำหรับนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 6 กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2545). *คุณภาพคือการบูรณาการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น.
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). *การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ภาคเหนือในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2544). *รายงานการวิจัยอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542, สิงหาคม). "การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์ เพื่อความสำเร็จในการทำงาน," *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 5 (1) : 37 – 52.
- , งามตา วานิชานนท์ และ วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2545). *โครงการวิจัยกรณีศึกษาบุคคลตัวอย่าง และเครื่องชี้วัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่*. รายงานความก้าวหน้า ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เสนอต่อสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- , ———, และ ———. (2546). *โครงการวิจัยกรณีศึกษาบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาข้าราชการยุคใหม่ (ระยะที่ 1)*. เอกสารประกอบการสัมมนา ค่านิยมสร้างสรรค์ : เครื่องชี้วัดและแนวทางการพัฒนา. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน. วันที่ 16 ธันวาคม 2546. ณ ห้องประชุมจินดา ณ สงขลา.

- วีระนุช มยุเรศ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ภาควิชาออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- วีระวัฒน์ ปันดินามัย. (2542). เซอร์อาร์มอนด์ (EQ) ดัชนีวัดความสุข และความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ศิริน สุสุข. (2532). กระบวนการขัดเกลาเข้าสู่วิชาชีพพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ มุติกานนท์. (2536). การศึกษาสภาพจริงและคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์ (2538). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน ภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2543). มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา: บุคลากรภาพรวมระดับโรงพยาบาล. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- สนองศรี รุดติษฐ์. (2523). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมด้านพรหมวิหาร 4 กับความสามารถในการเป็นผู้นำด้านการตัดสินใจแบบประชาธิปไตยของนิสิตมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2539). "มุมมองของทิศทางวิชาชีพพยาบาลในอนาคต," ใน วิทยาการก้าวหน้า : 100 ปี การพยาบาลไทย. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการงานฉลองวิชาการ 100 ปี โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัยศิริราช (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส. (2529). สารานุกรมพระพุทธศาสนา ประมวลจากพระนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหามกุฏราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมชาติ โตรักษา. (2542). เอกสารวิชาการชุดที่ 10 Hospital Management in the Next Millennium. กรุงเทพฯ : สมาคมนักบริหารโรงพยาบาลแห่งประเทศไทย.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สมสมร เรืองวรบูรณ์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- สอาด วงศ์อนันต์นนท์. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- สุทธิ ชัดติยะ. (2545). *ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ทั่วราชอาณาจักร. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สุพัตรา สุภาพ. (2538). *สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.*
- สุภาพร อัคราพัฒนา. (2541). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัย เอกชน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- สุภาพัญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ. (2539). *ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน เขต 8. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.*
- สุรรัตน์ ปูเต๊ะ. (2543). *ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลโรคทรวงอก. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.*
- สุวจิ ศิริปัญญา. (2536). *บรรยายกาตองคการและผลกระทบตอทัศนคติตออาชีพรับราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสังกัดเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สุเมธ ทิพย์ชาติ. (2537). *การปฏิบัติงานและการรับรู้ในบทบาทการให้บริการสาธารณสุขของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย ในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.*
- สุสยาม อนันตสายนนท์. (2544). *อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เชื้อชาติ อาณานิคมระดับบุคคลและกลุ่ม ที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.*
- เสาวรส บุณาค. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายกาตองคการกับความเป็นองคการแห่งการ เรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- เสริมศรี กาญจนสินี. (2539). *การเปรียบเทียบปฏิกิริยาจริยธรรมของพยาบาลที่มีวุฒิภาวะทาง อาณานิคมสูงและต่ำ ตอพฤติกรรมกาดูแลรักษาผู้ติดเชื้อเอดส์. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- ไสว ขอมงคงอุดม. (2528). *การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านสังคมวัตถุ 4 สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. ปรินูญานิพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

- ไสว มาลาทอง. (2542). *คู่มือการศึกษาจริยธรรม สำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา นักบริหาร นักปกครอง และประชาชนผู้สนใจทั่วไป*. กรุงเทพฯ : กลุ่มวิชาการพระพุทธศาสนาและจริยศึกษา กองศาสนศึกษา กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ. โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักมาตรฐานสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. (2545). *ทะเบียนสถานพยาบาล ประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (สถานพยาบาลเอกชน) ประจำปี 2544*. นนทบุรี : กลุ่มงานข้อมูลและรายงาน ส่วนข้อมูลและสารสนเทศ สำนักมาตรฐานสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2532, ธันวาคม). "ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลาง ธนาคารพาณิชย์ไทย," *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 12 : 32 – 44.
- อนิสรา จรัสศรี. (2541). *ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอชไอวีของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล. (2546). *กระบวนการทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล*. (ออนไลน์). สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. แหล่งที่มา : ha.or.th/paradigm.htm.
- อมรรัตน์ เสดสุวรรณ. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงานตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อรัญญ์ วรากรวรวิ. (2530). *การปฏิบัติงานตามบทบาททางวิชาชีพพยาบาล : ศึกษากรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. วิทยานิพนธ์ สศ.ม (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินท์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ และวิลาศลักษณ์ ชวัลลี. (2542). "การทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานวัดสติปัญญาทางอารมณ์ของซัทท์และคณะ," ใน *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องทฤษฎีและการวัดอีคิว*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อ้อมเดือน สดมณี และนงเล็ก สุขถิ่นไทย. (2529). *บทบาทของครูประถมศึกษาในการถ่ายทอดค่านิยมทางศาสนา*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 42. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. (2538, มกราคม - เมษายน). "จิตวิทยากับคุณภาพชีวิตของครูไทย," *วารสารจิตวิทยา*. 2 (1) : 110 – 131.
- อัจฉรา สืบสงัด. (2540). *ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี ไพญุณย์. (2530). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- อัมเรศ ชาวสวนกล้วย. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกหัวเหว่ ความทนทาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อาภัสรา วงศ์สัมพันธ์ชัย. (2538). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อารมณ จินดาพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ของข้าราชการครู สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารีย์ ไชยมงคล. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อำพัน ไชยทองศรี. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อำพร จันทรักษา. (2536). *ความขัดแย้งในบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อำไพ อินทรประเสริฐ. (2542). *ศิลปะการเป็นผู้ให้*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- เอี้ยดศิริ เรืองภักดี. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Albanese, R. (1981). *Managing Toward Accountability for Performance*. Illinois : Homewood.
- All About Emotional Intelligence*. (2003). (Online).
Available : psych.utoronto.ca/~reingold/courses/intelligence/cache/about_ei.htm.
- Allen, Tammy D. & Rush, Michael C. (1998). "The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Performance Judgments: A Field Study and Laboratory Experiment," *Journal of Applied Psychology*. 83 (2) : 247 - 260.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). "Affective Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity," *Psychological Bulletin*. 108 : 171 - 194.
- Arbuckle, James L. (1995). *AMOS User's guild*. Chicago : Small Waters Corporation.
- Avila, Ramon A., Fern, Edward F. & Mann, O. Karl. (1988, May). "Unravelling Criteria for Assessing the Performance of Salespeople: A Causal Analysis," *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 8 : 45 - 54.

- Bagozzi, R.P. & Warshaw, P.R. (1992). "An Examination of the Etiology of the Attitude-Behavior Relation for Goal – Directed Behaviors," *Multivariate Behavioral Research*. 27 : 601 – 634.
- Barbara, K., Glenora, E., & Patricia, M. (1989). *Introduction to Nursing*. California : Adison-Wesley.
- Bar-on, Reuven. (2000). *The BarOn Emotional Quotient Inventory*. (Online).
Available : eqi.mhs.com/abiut.html.
- BarOn Emotional Quotient Inventory – EQ-i™**. (2003). (Online).
Available : eiconsortium.org/measures/eqi.htm.
- Becker, Thomas E. & Randall, Donna M. (1994, Spring). "Validation of Measure of Organizational Citizenship Behavior Against an Objective Behavior Criterion," *Educational & Psychological Measurement*. (Online). 54 (1) : 160 - 197. Available :
Epnet.com/Bin/Epwsatch ; Item : 9707205126.
- Bentler, P.M. & Yuan, Ke-Hai. (2000, June). "On Adding A Mean Structure to a Covariance Structure Model," *Educational and Psychological Measurement*. 60 (3) : 326 - 339.
- Besterfield, D.H., Besterfield, B-M. C., & Besterfield, M-S.M. (1999). *Total Quality Management*. New York : Printice-Hall.
- Bollen, K.A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York: John Wiley & Sons.
- Bolon, Douglas S. (1997, Summer). "Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employee: A Multidimensional analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment," *Hospital & Health Service Administration*. (Online). 42 (2) : 221 – 240.
Available : Web3.Searchbank.com/Infotrac/Session ; Item : A19474436.
- Booyens, S.W. (1993). *Dimensions of Nursing Management*. Kenwyn : Juta & Co.ltd.
- Borman, Walter C., & Motowidlo, Stephan J. (1993). "Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance," in *Personnel Selection in Organizations*. Edited by Neal Schmit, Walter C. Borman. San Francisco : Jossey – Bass.
- Borman, Walter., & Motowidlo, S.J. (1997). "Introduction: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance," *Human Performance*. 10 (2) : 67 – 69.
- Boyatzis, R. & Goleman, D. (2003). *Emotional Competence Inventory 360*. (Online).
Available : eiconsortium.org/measures/eci_360.htm.
- Brown, Steven P. & Peterson, Robert A. (1993, February). "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects," *Journal of Marketing Research*. 30 : 63 - 77.
- Brown, W.B. & Moberg, D.J. (1980). *Organizational Theory and Management: A Macro Approach*. New York : John Wiley & Sons.

- Browne, M.W. & Cudeck, R. (1993). "Alternative ways of assessing model fit," In **Testing Structural Equation Models**. Edited by K.A. Bollen and J.S. Long. New Jersey : Sage Publications.
- Buchanan II, Bruce. (1974, March). "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations," **Administrative Science Quarterly**. 19 : 533 – 546.
- Burns, Marry B. & Collins, Rosann W. (1998). **Organizational Citizenship Behavior in The IS Context : A Research Agenda**. (Online). Florida : Department of Information Systems and Decision Sciences, University of South Florida. Abstract.
Available : Hsb.baylor.edu/ramsower/acis/papers/burns.htm.
- Cadman, C. & Brewer, J. (2001, November). "Emotional Intelligence: A Vital Prerequisite for Recruitment in Nursing," **Journal of Nursing Management**. (Online). 9 (6) : 321 – 324.
Available : Epnet.com/Bin/Epwsatch ; Item : 5454554.
- Campion, M.A. & Higgs, A.C. (1997). "Relationship between Work Group Characteristics and Effectiveness," In **Human Resource Development Review: Research and Implications**. Edited by Darlene Russ – Eft et al. California : Sage Publication.
- Cascio, Wayne F. (1998). **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits**. 5th ed. Bangkok : McGraw-Hill.
- Cherniss, Cary. (2003). **Emotional Intelligence: What It is and Why It Matters**. (Online).
Available : eiconsortium.org/research/what_is_emotional_intelligence.htm
- Cohen, S.G. & Bailey, D.E. (1997). "What make Team Work: Group Effectiveness Research from the Shop Floor to the Executive Suit," **Journal of Management**. 23 (3) : 239 – 291.
- Cohen, Aaron & Vigoda, Eran. (2000). "Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of the Relationship Between General Citizenship and Organizational Citizenship Behavior in Israel," **Administration & Society**. 32 (5) : 596 – 624.
- Cooper, Robert K. & Sawaf, Ayman. (1997). **Executive EQ : Emotional Intelligence in Business**. London : Orion Publishing Group.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York : Harper and Row.
- Donabedian, Avedis. (1980). **Explorations In Quality Assessment and Monitoring Vol. 1: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment**. Michigan : Health Administration Press.
- Dubrin, A.J. (1973). **Fundamentals of Organizational Behavior**. New York : Pergamon Press.
- Duffield, C. (1994). "Nursing Unit Managers: Defining a Role," **Nursing Management**. 25 (4) : 63 – 67.

- Eaton, D.G. (1998). *Effects of Organizational Climate of Faculty Job Satisfaction and Job Stress in a Texas Community College District*. (CD – ROM). Available : UMI Company DAI – A 59/03 ; AAC 9828313.
- Evans, G.L. (1998). *The Relationship Between Organizational Climate and Job Satisfaction as Reported by Community College Presidents*. (CD – ROM). Available : UMI Company DAI – A 58/07 ; AAC 9800098.
- Ellingson, Jill E., Gruys, Melissa L. & Sackett, Paul R. (1998). "Factors Related to the Satisfaction and Performance of Temporary Employees," *Journal of Applied Psychology*. 83 (6) : 913 – 921.
- Farh, Jiing-Lih, Earley, P. Christopher & Lin, Shu-Chi. (1997). "Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Behavior in Chinese Society," *Administrative Science Quarterly*. 42 : 421 – 444.
- Fisher, Cynthia D. (1986). "Organizational Socialization: An Integrative Review," *Personnel and Human Resources Management*. 4 : 101 – 145.
- . & Locke, Edwin A. (1992). "The New Look in Job Satisfaction Research and Theory," in *Job Satisfaction : How People Feel About It Affects Their Performance*. Edited by Cranny, C.J. & Stone Eugene F. New York : Lexington.
- Fivars, Grace & Gosnell, Doris. (1966). *Nursing Evaluation: The Problem and Process*. New York : MacMillan.
- Forehand, G.A. & Gilmer, B.V. (1964). "Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior," *Psychological Bulletin*. 22 : 361 – 382.
- Fox, R.T., Fox, D.H., & Wells, P.J. (1999). "Performance of First – Line Management Functions on Productivity of Hospital Unit Personnel," *Journal of Nursing Administration*. (Online). 29 (9) : 12 – 18. Available : gateway1.uk.ovid.com/ovidweb.cgi
- Fried, Yitzhak. (1991). Meta-Analysis Comparison of the Job Diagnostic Survey and Job Characteristics Inventory as Correlates of Work Satisfaction and Performance," *Journal of Applied Psychology*. 76 (5) : 690 – 697.
- George, Jennifer R. & Brief, Arthur P. (1992). "Feeling Good – Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work – Organizational Spontaneity Relationship," *Psychological Bulletin*. 112 (2) : 310 – 329.
- George, Jennifer M. & Jones, Gareth R. (1997). "Organizational Spontaneity in Context," *Human Performance*. 10 (2) : 153 – 170.
- . & ———. (1999). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. 2nd ed. New York : Addison-Wesley.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. (1991). *Organizational Behavior Structure Process*. 10 Vols. 7th ed. Boston : Irwin.

- Gillies, Dee Ann. (1994). *Nursing Management: A Systems Approach*. 3rd ed. London : W.B. Saunders.
- Glimer, B. Von Haller (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Glisson, C. & Durick, M. (1988, March). "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations," *Administration Science Quarterly*. 33 : 61 – 81.
- Goleman, Danial. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books.
- Gomez-Mejia, Luis R., Balkin, David B. & Cardy, Robert. (1995). *Managing Human Resources*. New Jersey : Prentice - Hall.
- Gordon, J.R. (1991). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. 3rd ed. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Graham, J. W. (1991). "An Essay on Organizational Citizenship Behavior," *Employee Responsibilities and Rights Journal*. 4 (4) : 249 – 270.
- Grigsby, K.A. (1991). "Perception of Organization's Climate: Influenced by the Organization's Structure," *Journal of Nursing Education*. 30 (2) : 81 – 88.
- Gross, S.E. & Blair, J. (1995). "Reinforcing Team Effective through Pay," *Compensation and Benefits Review*. (Online). 27 (5) : 34 – 38. Available : search.epnet.com/direct.asp?.
- Hackett, Rick D., Bycio, Peter. & Hausdorf, Peter A. (1994). "Further Assessments of Meyer and Allen's (1991) Three-Component Model of Organizational Commitment," *Journal of Applied Psychology*. 79 (1) : 15 – 23.
- Halpin, A.W. & Croft, D.B. (1966). *The Organizational Climate of School*. Chicago : University of Chicago.
- Hair, Joseph F., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L. & Black, William C. (1995). *Multivariate Data Analysis with Readings*. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Hick, M. (2003). *Teams Effectiveness*. (Online). Available : eagle.ca/~mikehick/teams.html
- Holzemer, William L. (1994). "The Impact of Nursing care in Latin America and the Caribbean: A Focus on Outcomes," *Journal of Advanced Nursing*. 20 (1) : 5 – 12.
- Hox, Joop J. & Mass, Cora J. (2001). "The Accuracy of Multilevel Structural Equation Modeling With Pseudobalanced Groups and Small Samples," *Structural Equation Modeling*. 8 (2) : 157 – 174.
- Irving, P. Gregory., Coleman, Daniel F. & Cooper, Christine L. (1997). "Further Assessments of a Three - Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences Across Occupations," *Journal of Applied Psychology*. 82 (3) : 444 – 452.
- Jaffaldana, M.T. & Muchinsky, P.M. (1985). "Job Satisfaction and Performance: A Meta Analysis," *Psychological Bulletin*. 97 : 251 – 273.

- Jernigan, Dale K. & Young, Abigali P. (1983). ***Standards, Job Descriptions, and Performance Evaluations for Nursing Practice***. Norwalk : Appleton-Century Crafts.
- Jewell, L.N. (1998). ***Contemporary Industrial/Organizational Psychology***. 3rd ed. New York : Brooks/Cole Publishing Company.
- Jex, Steve M. (1998). ***Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice***. California : SAGE.
- Joreskog, Karl G. & Sorbom, Dag. (1989). ***LISREL 7 User's Reference Guild***. Chicago : Scientific Software International.
- . & ———. (1996). ***LISREL 8 User's Reference Guild***. Chicago : Scientific Software International.
- Kacmar, K. Michele., Carlson, Dawn S. & Brymer, Robert A. (1999, December). "Antecedent and Consequences of Organizational Commitment: A Comparison of Two Scales," ***Educational and Psychological Measurement***. 59 (6) : 976 – 994.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). ***The Social Psychology of Organizations***. New York : Wiley.
- Keller, Robert T. (1997). "Job Involvement and Organizational Commitment as Longitudinal Predictors of Job Performance: A Study of Scientists and Engineers," ***Journal of Applied Psychology***. 82 (4) : 539 – 545.
- Ko, Jong-Wook., Price, James L. & Mueller, Charles W. (1997). "Assessment of Meyer and Allen's Three-Component Model of Organizational Commitment in South Korea," ***Journal of Applied Psychology***. 82 (6) : 961 – 973.
- Koerner, Beverly L. (1981). "Selected Correlates of Job Performance of Community Health Nurse," ***Nursing Research***. 30 (1) : 43.
- Kolb, J.A. (February, 1991). ***Relationship between Leader Behaviors and Team Performance in Research and Nonresearch Team (Research Team)***. (CD – ROM). Available : UMI Company DAI 51/08A ; AAC 2563.
- Konovsky, Mary A. & Cropanzano, Russell. (1991). "Perceived Fairness of Employee Drug Testing as a Predictor of Employee Attitudes and Job Performance," ***Journal of Applied Psychology***. 76 (5) : 698 – 707.
- Kramer, M. & Schmalenberg, C. (1993). "Learning from Success: Autonomy and Empowerment," ***Nursing Management***. 24 (5) : 58 – 64.
- Lam, L.T., & Kirby, S.L. (2002). "Is Emotional Intelligence and Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance," ***The Journal of Social Psychology***. 142 (1) : 133 – 143.
- Lancaster, J. (1985, January). "Creating A Climate for Excellence," ***Journal of Nursing Administration***. 12 : 16 – 19.
- Lehmann, Donald R., Gupta, Sunil, & Steckel, Joel H. (1998). ***Marketing Research***. New York : Addison-Wesley.

- Likert, R. & Likert, J. (1976). *New Ways of Management conflict*. New York : McGraw-Hill.
- Litwit, G.H. & Burmeister, M.G. (1992). *Climate Performance*. Massachusetts :
Purrington Foundation.
- , & Stringer, R.A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston : Persient and
Fellows of Harvard College.
- Long, Sarah. (1996). "Primary Health Care Team Workshop: Team Members' Perspectives,"
Journal of Advanced Nursing. 23 : 935 – 941.
- Luthans, Fred. (1995). *Organizational Behavior*. 7th ed. New York : McGraw-Hill.
- Mackenzie, Scott B., Podsakoff, Philip M. & Fetter, Richard. (1993, January). "The impact of
Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance,"
Journal of Marketing. 57 : 70 – 80.
- , -----, & Aheame, Michael. (1998, July). Some Possible Antecedents and Consequences
of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance," *Journal of Marketing*. 62 : 87 – 98.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000). "Selecting a Measure of Emotional Intelligence,"
in *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and
Application at Home, School, and in the Workplace*. Editors by Reuven Bar-On &
James D.A. Parker. San Francisco : Jossey-Bass.
- , & Salovey, P. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational
Implication*. New York : Basic Book.
- Mcdaniel, C & Wolf, G.A. (1992, February). "Transformation Leadership in Nursing Service,"
Journal of Nursing Administration. 22 : 61 – 65.
- Mcneese-Smith, Donna. (1996, September). "Job Satisfaction, Productivity, and Organizational
Commitment: The Result of Leadership," *Journal of Nursing Administration*. 25 (9)
: 17 – 26.
- Measuring Emotional Intelligence*. (2003). (Online). Available : cjwolfe.com/measuring.doc.
- Medley, Faye & Laroche, Diane R. (1995). "Transformational Leadership and Job Satisfaction,"
Nursing Management. 26 (9) : 64jj – 64nn.
- Meyer, John P., & Allen, Natalie J., & Smith, Catherine. (1993). "Commitment to Organizations
and Occupations: Extension and Test of a Three – Component Conceptualization,"
Journal of Applied Psychology. 78 (4) : 538 – 551.
- , Paunonen, Sampo V., Goffin, Gellatly Richard D. & Jackson, Douglas. (1989).
"Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature of the Commitment
That Counts," *Journal of Applied Psychology*. 74 (1) : 152 – 156.
- Moorman, Robert H. (1991). "Relationship Between Organizational Justice and Organizational
Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?,"
Journal of Applied Psychology. 76 (6) : 845 – 855.

- Moorman, Robert H. & Blakely, Gerald L. (1995). "Individualism - Collectivism as an Individual difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior," *Journal of Organizational Behavior*. 16 : 127-142.
- Morison, E. W. (1994). "Role Definitions and Organizational Behavior: The Importance of the Employee's Perspective," *Academy of Management Journal*. 37 : 1543 - 1567.
- Motowidlo, S.J., Borman, Walter & Schmit, Mark J. (1997). "A Theory Individual Difference should be Distinguished from Contextual Performance," *Journal of Applied Psychology*. 79 (4) : 475 - 480.
- . & Scotter, Van J.R. (1994). "Evidence that Task Performance should be Distinguished from Contextual Performance," *Journal of Applied Psychology*. 79 (4) : 475 - 480.
- Muchinsky, Paul M. (2000). *Psychology Applied to Work : Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 6th ed. Singapore : wadsworth.
- Muthen, B.O. (1989). "Latent Variables Modeling in Heterogeneous Populations," *Psychometrika*. 54 (4) : 557 - 585.
- . (1994). "Multilevel Covariance Structure Analysis," *Sociological Methods & Research*. (Online). 22 (3) : 376 - 398. Available : Eebshost.com/egi-bin/epw.
- Natemeyer, Richar G., Boles, Jame S., MacKee, Daryl O. & McMurrian, Robert. (1997). "An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context," *Journal of Marketing*. (Online). 61 (3) : 85 - 98. Available : Epnet.com/Bin/Epwsatch ; Item : 9707205126.
- Omachonu, V.K. (1990). "Quality of care and the Patient: New Criteria for Evaluation," *Health Care Management Review*. 15 : 43 - 50.
- Organ, Dennis W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts : Lexington Books.
- . (1997). "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time," *Human Performance*. 10 (2) : 85 - 97.
- . & Lingl, Andreas. (1995, June). "Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior," *Journal of Social Psychology*. (Online). 135 (3) : 339 (12). Available : Epnet.com/Bin/Epwsatch ; Item : 9509274657.
- . & Ryan, Katherine. (1995, Winter). "A Meta-analytic review of attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior," *Personnel Psychology*. (Online). 48 (4) : 775 - 812. Available : Web3.Searchbank.com/Infotrac/Session ; Item: A17875553.
- Paulson, G.F. (1998). *A Study of Selected Organizational Climate Factors and Job Satisfaction Variables Among Teachers in a Large Suburban School District*. (CD - ROM). Available : UMI Company DAI-A 58/07 ; AAC 9801136.
- Pedhazur, Elazar, J. (1997). *Multiple Regression in Behavioral Research*. 3rd ed. New York : Harcourt Brace College Publishers.

- Podsakoff, Philip M. & MacKenzie, Scott B. (1997). "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggests for Future Research," *Human Performance*. 10 (2) : 133 – 151.
- , ———, Moorman, Robert H. & Fetter, Richard. (1990). "Transformation Leader Behaviors and their Effect on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior," *Leader Quarterly*. 1 : 107 – 142.
- , ———, Paine, Julie Beth. & Bachrach, Daniel G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research," *Journal of Management*. 26 (3) : 513 – 563.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. & Boulian, P. (1974, October). "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turn Over Among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology*. 59 : 603 – 609.
- Puffer, Sheila M. (1987). "Prosocial Behavior, Noncompliant Behavior and Work Performance among Commission Salespeople," *Journal of Applied Psychology*. 72 (4) : 615 – 621.
- Revicki, D.A. & May, H.J. (1989). "Organizational Characteristics, Occupational Stress, and Mental Health In Nurse," *Behavioral Medicine*. 15 : 30 – 36.
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational Behavior*. 9th ed. New Jersey : Prentice - Hall.
- Rocine, V. & Irwin, D. (1994). "Make Team Members Responsible for Team Effectiveness," *CMA Magazine*. (Online). 68 (8) : 25. Available : thailis.npi.net.th/abift/seach.nsp.
- Rigdon, Edward E., Schumacker, Randall E. & Wothke, Werner. (1998). "A Comparative Review of Interaction and Nonlinear Modeling," in *Interaction and Nonlinear Effects in Structural Equation Modeling*. p. 1 – 16. Edited by Randall E. Schumacker and George A. Marcoulides. New Jersey : Lawrence Erlbaum.
- Rizzo, John R., House, Robert J. & Listznan, Sidney I. (1970). "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization," *Administrative Science Quarterly*. 15 : 150 – 163.
- Schermerhorn, J.R. (1996). *Management and Organizational Behavior*. Singapore : John Wiley & Sons.
- Schnake, Mel., Cochran, Dan. & Dumler, Mike. (1995, Summer). "Encouraging Organizational Citizenship: the Effects of Job Satisfaction, Perceived Equity and Leadership," *Journal of Managerial Issues*. (Online). 7 (2) : 209 (13). Available : Web3.Searchbank.com/Infotrac/Session;Item:A17269207.
- Schutte, N.S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1997). "Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence," *Personality and Individual Differences*. 25 : 167 – 177.
- Schwirian, P.M. (1978, November - December). "Evaluation the Performance of Nurses: A Multidimensional Approach," *Nursing Research*. 22 : 347 – 351.

- Skarlicki, Daniel. & Latham, Gary P. (1997, Autumn). "Leadership Training in Organizational Justice to Increase Citizenship Behavior within a Labor Union : A Replication," *Personnel Psychology*. 50 : 617 - 640.
- Sheldon, Mary E. (1971, June). "Investments and Involvement as Mechanism Producing Commitment to Organizations," *Administrative Science Quarterly*. 16 : 143 – 150.
- Shoemaker, D. R. (2000). *The Relationship Between Organizational Climate in the Hospital and RN Satisfaction*. (CD – ROM). UMI Company MAI 38/04 ; AAC 1398092.
- Shore, Lynn McFarlane., Barksdale, Kevin & Shore, Ted H. (1995). "Managerial Perceptions of Employee Commitment to the Organization," *Academy of Management Journal*. 38 (6) : 1593 – 1615.
- Simms, L.M., Price, S.A., & Evin, N.E. (2000). *The Professional Practice of Nursing Administration*. 3rd ed. New York : Delmar.
- Smith, C. Ann., Organ, Dennis W. & Near, Jabet P. (1983). "Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents," *Journal of Applied Psychology*. 68 (4) : 653 – 663.
- Snijders, Tom & Bosker, Roel. (1999). *Multilevel Analysis: An Introduction to Basic and Advanced Multilevel Modeling*. London : Sage Publications.
- Somers, Mark J. (1994). "Organizational Commitment and Whistle-Blowing: A Test of the Performer and the Organization Man Hypothesis," *Group & Organization Management*. (Online). 19 (3) : 270 – 284. Available : global.epscohost.com/cgi-bin/epwlurch/page=print;Item : 9501122676.
- Sorrentino, Elizabeth A. (1992, Spring): "The Effect of Head Nurse Behaviors on Nurse Job Satisfaction and Performance," *Hospital & Health Services Administration*. (Online). 37 (1). Available : Web2.Searchbank.com /Infotrac/Session ; Item : A11896114.
- Steers, Richard M. (1977, March). "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*. 22 : 46 – 56.
- , & Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Sullivan, Eleanor J. & Decker, Phillip J. (1992). *Effective Management in Nursing*. 3rd ed. New York : Addison-Wesley.
- , & ———. (1997). *Effective Leadership and Management in Nursing*. 4th ed. Carifornia : Addison-Wesley.
- Tabacnick, Barbara G. & Fidell, Linda S. (1996). *Using Multivariate Statistics*. 3rd ed. New York : Harper Collins.
- Tang, Thomas Li-ping & Ibrahim, Abdul Hamid Safwat. (1998, Winter). "Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public Personnel in the United States and the Middle East," *Public Personnel Management*. (Online). 27 (4) : 529 (22). Available : gw3.epnet.com/fulltext ; Item : 1369835.

- Tompson, Holly B. & Werner, Jon M. (1997). "The Impact of Role Conflict / Facilitation on Core and Discretionary Behaviors: Testing a Mediated Model," *Journal of Management*. 23 (4) : 583 – 601.
- Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S.J. (1996). "Interpersonal Facilitation and Job Dedication as Separate Facets of Contextual Performance," *Journal of Applied Psychology*. 81 : 525 – 531.
- Van Dyne, Linn., Gramham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994). "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation," *Academy of Management Journal*. 37 (4) : 785 - 802.
- Wagner III, John A. & Hollenbeck, John R. (1998). *Organizational behavior: Securing Competitive Advantage*. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Webster, N. (1985). *New Webster's Dictionary*. New York : Delair Publishing.
- Werner, J. M., & Bolino, M. C. (1997). "Explaining U.S. Courts of Appeals Decisions Involving Performance Appraisal Accuracy, fairness, and Validation," *Personnel Psychology*. 50 : 1 – 24.
- Werner, Jon M. (1994). "Dimensions That Make a Difference: Examining the Impact of In - Role and Extra - role Behaviors on Supervisory Ratings," *Journal of Applied Psychology*. 79 (1) : 98 - 107.
- Werner, M., Ford-Gilboe, M., Laforet-Fliesser, Y., Olson, J., & Ward- Griffin, C. (1994, January). "The Team Project: A Collaborative Approach to Learning to Nurse Families," *Journal of Nursing Education*. 33 : 5 – 13.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In – Role Behavior," *Journal of Management*. 17 : 601 – 617.
- Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*. 2nd ed. Worcester : Billing & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
เครื่องมือวัดในการวิจัย

ภาคผนวก ก.

เครื่องมือวัดในการวิจัย

เครื่องมือวัดในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ ได้แก่

1. แบบสอบถามสำหรับพยาบาลประจำการ แบ่งออกเป็น 11 ส่วน ดังนี้
 - 1.1. ข้อมูลเบื้องต้น
 - 1.2. พฤติกรรมการทำงาน ตอน 1 (พฤติกรรมตามบทบาท)
 - 1.3. พฤติกรรมการทำงาน ตอน 2 (พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร)
 - 1.4. ความคิดเห็นที่มีต่องาน ตอน 1 (ความผูกพันต่อองค์กร)
 - 1.5. ความคิดเห็นที่มีต่องาน ตอน 2 (ความพึงพอใจในงาน)
 - 1.6. บรรยากาศในการทำงาน (บรรยากาศของหน่วยงาน)
 - 1.7. การทำงานเป็นทีม (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม)
 - 1.8. ความคิดเห็นต่อตนเองและผู้อื่น (ปรีชาเชิงอารมณ์)
 - 1.9. การดำเนินชีวิต (สังคหวัตถุ 4)
 - 1.10. ลักษณะการทำงาน (อิทธิบาท 4)
 - 1.11. การรับรู้บทบาทการทำงาน (การรับรู้บทบาท)
2. แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - 2.1. ข้อมูลเบื้องต้น
 - 2.2. พฤติกรรมการทำงาน (สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า)
 - 2.3. การบริหารงานตามแนวพุทธ (พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า)

แบบสอบถามสำหรับพยาบาลประจำการ

แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น

คำแนะนำ

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

หน่วยงาน

1. อายุ ปี
 2. ระยะเวลาที่ท่าน ทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ปี เดือน
 3. ระยะเวลาที่ท่าน ทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน ปี เดือน
-

พฤติกรรมการทำงาน ตอน 1

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจ และทำเครื่องหมาย ✓ บนเส้นหน้าวลีที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว จาก จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. ฉันสามารถปฏิบัติตามแผนการรับผู้ป่วยใหม่ได้ถูกต้องและครบถ้วนทุกครั้ง
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
2. บางครั้งฉันเตรียมผู้ป่วยสำหรับการตรวจพิเศษไม่เรียบร้อย
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
3. ฉันสามารถทำตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลได้ทุกครั้ง
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
4. บางครั้งฉันไม่ได้แจ้งผู้ป่วยก่อนให้การพยาบาล
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
5. ฉันสามารถส่งต่อผู้ป่วย (Refer) ได้อย่างราบรื่นทุกครั้ง
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
6. ฉันรายงานอาการและอาการแสดงที่ผิดปกติของผู้ป่วยได้ถูกต้องและทันเหตุการณ์
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

7. ฉันบันทึกข้อมูลทางการพยาบาล (Nurses note) ได้ครบถ้วน ถูกต้อง
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
8. บางครั้งฉันก็ปฏิบัติตามแผนการจำหน่ายผู้ป่วยไม่สมบูรณ์
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
9. ฉันให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติขณะที่รับการรักษาอยู่ในโรงพยาบาล
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. บางครั้งฉันไม่ได้ให้ความรู้หรือให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยและญาติก่อนจำหน่ายผู้ป่วย
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. ฉันดูแลควบคุมให้ผู้ร่วมงานทำงานตามหน้าที่ได้ครบถ้วนและทันเวลา
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
12. ฉันมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
13. ฉันใส่ใจดูสุขภาพแวดล้อมในหน่วยงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
14. ฉันให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ร่วมงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
15. บางครั้งฉันก็จะเลยในการตรวจสอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
16. ฉันเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
17. บางครั้งฉันก็จะเลยการตรวจสอบและจัดหาวัสดุเวชภัณฑ์ให้มีจำนวนเพียงพอ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
18. ฉันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานในการให้บริการผู้ป่วยและญาติ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

พฤติกรรมการทำงาน ตอน 2

1. เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ฉันให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
2. เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ฉันจะเสนอตัวเข้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. ฉันให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับพนักงานเข้าใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดยไม่ต้องร้องขอ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
4. เมื่อผู้ร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ฉันก็เข้าช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
5. เมื่อทำงานผิดพลาดฉันจะเล่าประสบการณ์นั้นให้กับผู้ร่วมงาน เพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำซ้อน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
6. ฉันให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
7. ฉันใช้คำพูดที่เหมาะสมในเวลาทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
8. ฉันมักจะแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานด้วยความนุ่มนวล
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
9. ฉันแต่งกายเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. ฉันขึ้นเวรก่อนเวลา รับ – ส่งเวร เพื่อศึกษาผู้ป่วยก่อนทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. ฉันมักจะเลี่ยงในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
12. เมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน ฉันมักจะ เข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหานั้น
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
13. เมื่อมีโอกาสฉันจะชักชวนให้บุคคลอื่นมารับบริการที่โรงพยาบาลของฉัน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
14. ฉันให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
15. ในการประชุม ฉันมักเป็นผู้ฟังมากกว่าจะเป็นผู้แสดงความคิดเห็น
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
16. ในการประชุมฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
17. ฉันสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

18. เมื่อมีปัญหาในงาน ฉันมุ่งแก้ไขปรับปรุงงานมากกว่าการวิจารณ์
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
19. ฉันมักจะทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
20. แม้ว่าข้าพเจ้าจะมีงานมากเท่าใดก็ตาม ข้าพเจ้าก็ไม่เคยบ่น
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

ความคิดเห็นที่มีต่องาน ตอน 1

1. ฉันจะมีความสุข หากได้เกษียณอายุการทำงานที่นี่
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
2. ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาของโรงพยาบาลเป็นปัญหาของฉันด้วย
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
3. ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
4. ฉันมักจะเล่าความดีของโรงพยาบาลให้บุคคลภายนอกฟัง
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
5. การทำงานที่นี่ในขณะนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับข้าพเจ้า
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
6. การลาออกจากที่นี่เป็นทางเลือกที่จะไม่เกิดขึ้นกับฉัน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
7. การลาออกจากที่นี่เป็นทางเลือกที่ไม่ก่อประโยชน์ใด ๆ ต่อฉัน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
8. การทุ่มเทให้กับโรงพยาบาลอย่างมาก ทำให้ฉันไม่คิดจะย้ายไปที่อื่น
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
9. ฉันรู้สึกว่าไม่มีพันธะผูกมัดใด ๆ ที่จะให้ฉันทำงานต่อไปในโรงพยาบาลนี้
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. แม้ว่าการลาออกขณะนี้จะให้ประโยชน์สำหรับฉัน แต่ฉันรู้สึกว่าไม่สมควรทำ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. ฉันจะรู้สึกผิดมาก หากจะลาออกในขณะนี้
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

12. ฉันมีความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

13. การที่ฉันยังไม่ลาออกในขณะนี้ เป็นเพราะรู้สึกผูกพันกับผู้ร่วมงานที่นี่

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

14. ฉันรู้สึกว่าโรงพยาบาลมีบุญคุณต่อฉัน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

ความคิดเห็นที่มีต่องาน ตอน 2

ท่านมีความพึงพอใจเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้

1. การได้ทำงานตลอดเวลาในขณะขึ้นเวร

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

2. ลักษณะการทำงานเป็นทีม

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

3. การทำงานที่มีรูปแบบหลากหลาย

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

4. การทำงานพยาบาลที่มีภาระหนัก

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

5. โอกาสในการช่วยเหลือผู้อื่น

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

6. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

7. การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

8. การได้รับความสำเร็จจากการทำงานพยาบาล

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

9. ความมั่นคงทางอาชีพ

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

10. นโยบายของโรงพยาบาลซึ่งสามารถปฏิบัติได้จริง

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

11. วิธีการบริหารบุคคลของหัวหน้า

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

12. ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้า

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

13. รายได้จากการทำงานพยาบาล

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

14. ความก้าวหน้าในอาชีพ

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

15. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

16. การได้รับค่ายกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ดี

..... พอใจที่สุด พอใจ ก่อนข้างพอใจ ก่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจที่สุด

บรรยากาศในการทำงาน

1. หน่วยงานชี้แจงนโยบายของหน่วยงาน ให้สมาชิกรับทราบอย่างชัดเจน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

2. หน่วยงานชี้แจงลักษณะงานและความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

4. มีการนำนโยบายมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมได้อย่างครอบคลุมในหน่วยงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

5. ในงานบางอย่าง ฉันไม่แน่ใจว่าใครเป็นหัวหน้างานนั้น

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

6. ในหน่วยงานมีการระดมสมอง เพื่อช่วยให้สมาชิกร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

7. หน่วยงานเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

8. สมาชิกรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

9. สมาชิกได้อุทิศตนในการทำงานเพื่อหน่วยงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. หน่วยงานจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้สมาชิกใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. หน่วยงานได้นำผลการประเมิน มาใช้เป็นข้อมูลการพัฒนาการทำงานในหน่วยงานน้อยมาก
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
12. สมาชิกขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
13. กฎระเบียบบางข้อที่หน่วยงานกำหนดไว้ ยากต่อการปฏิบัติ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
14. หน่วยงานขาดความยืดหยุ่น ในการลงโทษสมาชิกที่ละเมิดกฎระเบียบ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
15. หัวหน้าหน่วยงานไม่รับฟังเหตุผล ในการลงโทษสมาชิกที่ละเมิดกฎระเบียบ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
16. กฎระเบียบที่กำหนดไว้ ไม่ได้นำมาใช้กับสมาชิกบางคนในหน่วยงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
17. สมาชิกรู้สึกลำบากใจที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
18. สมาชิกวิพากษ์วิจารณ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้า
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
19. สมาชิกส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับผู้ที่ถูกประเมินว่าปฏิบัติงานดี
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
20. สมาชิกที่ได้รับการประเมินว่าปฏิบัติงานดี มักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์มากกว่าจะได้รับคำชม
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
21. การมอบหมายความรับผิดชอบให้กับสมาชิกเป็นที่ยอมรับจากทุกคนในหน่วยงาน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
22. สมาชิกยังขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
23. หน่วยงานมอบหมายงานโดยยึดติดที่ตัวบุคคลมากกว่าจะพิจารณาที่ความรู้ความสามารถของสมาชิก
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

24. หัวหน้าให้ความสำคัญเป็นกันเองกับสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

25. สมาชิกในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

26. หัวหน้าให้ความสำคัญไว้วางใจสมาชิกในการปฏิบัติงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

27. การทำงานในหน่วยงาน มีความอึดอ้อมล่วยและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

28. สมาชิกในหน่วยงานมีความสามัคคี และร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจ

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

29. ในทีมการพยาบาล สมาชิกยังขาดการไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

30. หน่วยงานมักให้รางวัลโดยเน้นที่ตัวบุคคลมากกว่าทีมทำงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

การทำงานเป็นทีม

1. ในบางสถานการณ์ ฉันสามารถทำงานเป็นหัวหน้าทีมที่ดีได้

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

2. ในการทำงานร่วมกัน ฉันสามารถเป็นผู้ตามที่ดีได้

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ร่วมงาน ฉันสามารถเป็นผู้ประสานความเข้าใจได้

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

4. ฉันเชื่อว่าทีมทำงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่แตกต่างกัน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

5. ฉันทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ของงานก่อนการปฏิบัติงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

6. ฉันเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในทีมทำงานอย่างชัดเจน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

7. ฉันสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

8. ฉันสามารถทำงานตามแผนที่ทีมงานวางไว้
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
9. บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. ฉันรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แม้ว่าจะไม่ตรงกับความคิดเห็นของฉัน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. ฉันแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
12. ฉันบอกปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
13. ฉันให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
14. ฉันช่วยเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
15. ฉันเชื่อว่าการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานเป็นทีม
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
16. ฉันเชื่อใจผู้ร่วมงานว่าจะทำงานได้อย่างครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
17. ฉันวางแผนการทำงานอย่างละเอียดทุกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาด
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
18. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ฉันจะพยายามปรับความเข้าใจกับผู้ร่วมงานเสมอ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
19. ฉันเชื่อว่าการร่วมมือกันของทีมงาน จะส่งผลดีต่อการดูแลผู้ป่วย
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
20. ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานที่ขัดแย้งต่อความคิดเห็นของฉัน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
21. ฉันนำข้อมูล que ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น มาพิจารณาใช้ในการปรับปรุงการทำงานเสมอ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
22. แม้ว่าฉันต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานคนที่ฉันไม่ชอบ แต่ฉันก็สามารถทำงานได้ตามปกติ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

23. ฉันยึดหยุ่นระเบียบปฏิบัติตามความเหมาะสม เมื่อพบว่าก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
24. ฉันรับฟังความคิดเห็นโดยใช้หลักการและเหตุผล อันเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
25. ฉันสามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
26. เมื่อฉันไม่สามารถดำเนินงานไปตามขั้นตอนปกติ ฉันสามารถชี้แจงการทำงานของฉันได้
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
27. ฉันเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
28. ฉันสามารถถ่ายทอดความรู้และวิทยาการใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงาน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
29. ฉันสามารถเสนอแนวทางที่สร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
30. ฉันเป็นผู้ให้กำลังใจที่ดีกับผู้ร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
31. ฉันเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีอิสระในการซักถามหรือแสดงความคิดเห็น
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
32. ฉันติดตามดูแลให้งานเป็นไปตามขั้นตอนของแผน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
33. ฉันประเมินผลงานของฉันหลังการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทุกครั้ง
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
34. ฉันร่วมประชุมกลุ่มทำงาน เพื่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
35. ฉันทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถทำงานบรรลุความมุ่งหมาย
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
36. ฉันแสวงหาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเสมอ
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
37. ฉันพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพราะมีความจำเป็นในการนำมาปรับปรุงคุณภาพงาน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

38. เมื่อมีการนำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ฉันเต็มใจเรียนรู้ในสิ่งนั้นอยู่เสมอ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
39. ฉันร่วมเสนอความรู้ใหม่ ๆ เมื่อมีการอภิปรายปัญหาในการทำงานของหน่วยงานเสมอ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
40. ฉันฝึกฝนตนเองให้เกิดความคล่องแคล่วในสิ่งที่ฉันยังขาดความชำนาญเสมอ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
41. ฉันให้ความเป็นมิตรกับผู้ร่วมงานทุกคน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
42. ฉันเอาใจใส่ทุกข์สุขของผู้ร่วมงานทุกคน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
43. ฉันยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนตามกำลังความสามารถ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
44. ฉันปรึกษาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้ร่วมงานเสมอ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
45. ฉันให้อภัยและให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แก้ไขข้อบกพร่องของตน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
46. ฉันสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจในการกระทำของฉัน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
47. ฉันฟังอย่างเป็นกลางโดยไม่นำความรู้สึกของตนไปปะปน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
48. ฉันสอบถามผู้ฟังเป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ฟังได้รับข้อความสนทนาที่ถูกต้อง
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
49. ฉันสวดากับผู้ร่วมงาน ในขณะที่สนทนา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
50. ฉันอธิบายแก่เพื่อนร่วมงานโดยใช้เหตุผล
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

ความคิดเห็นต่อตนเองและผู้อื่น

1. ฉันรู้ว่าเมื่อไรจะพูดปัญหาส่วนตัวกับผู้อื่นได้ :
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
2. ฉันตระหนักรู้ได้โดยง่ายว่าตนเองกำลังมีอารมณ์อย่างไร
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
3. ฉันรู้ว่าเหตุใดอารมณ์ของฉันจึงเปลี่ยนไป
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
4. ฉันเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้จากการมองพวกเขา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
5. ฉันรู้ว่ากำลังสื่อสารกับผู้อื่นด้วยภาษาท่าทางอย่างไร
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
6. ฉันนำเสนอตัวเองในแบบที่ทำให้ผู้อื่นประทับใจได้
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
7. เพียงดูจากสีหน้าผู้อื่น ฉันก็รู้ว่าเขากำลังมีอารมณ์อย่างไร
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
8. ฉันเข้าใจภาษาท่าทางของผู้อื่นที่สื่อให้ฉัน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
9. เมื่อผู้อื่นบอกเล่าเหตุการณ์ที่สำคัญในชีวิตของเขา ฉันรู้สึกเหมือนได้ประสบกับเหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. ฉันสามารถบอกความรู้สึกของผู้อื่นได้ จากน้ำเสียงของเขา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. เมื่อฉันเผชิญกับอุปสรรค ฉันจะคิดว่าคล้ายกับอุปสรรคที่เคยพบและย่อมสามารถเอาชนะได้
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
12. เมื่อฉันมีอารมณ์ที่ดี ฉันรู้วิธีที่จะทำให้อารมณ์นั้นคงอยู่ได้นาน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
13. ฉันแสวงหากิจกรรมที่ทำให้ฉันมีความสุข
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
14. ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

15. ฉันสามารถจัดแจงสภาพการณ์ที่ทำให้ผู้อื่นมีความสุข
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
16. ฉันชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำในสิ่งที่ดี
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
17. เมื่อผู้อื่นท้อใจ ฉันสามารถช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นได้
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
18. ผู้อื่นมักไว้วางใจในตัวฉัน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
19. เหตุการณ์สำคัญบางอย่างในชีวิต ทำให้ฉันต้องทบทวนว่า สิ่งใดที่สำคัญและไม่สำคัญ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
20. อารมณ์เป็นสิ่งที่หนึ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตของฉันมีคุณค่า
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
21. ฉันหวังว่าฉันสามารถทำได้ดีในเกือบจะทุกสิ่งที่ฉันพยายามทำ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
22. ฉันรู้สึกว่สิ่งดี ๆ กำลังจะเกิดขึ้นกับตัวฉัน
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
23. หากฉันอารมณ์ดี ฉันสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
24. หากฉันอารมณ์ดี ฉันสามารถมีความคิดแปลกใหม่เกิดขึ้นได้
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
25. เมื่ออารมณ์ฉันเปลี่ยนไป ฉันมีโอกาสเห็นสิ่งใหม่ ๆ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
26. ฉันจงใจตนเองให้ทำงาน โดยนึกถึงผลลัพธ์ที่ดีของงานที่ทำ
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
27. สภาพอารมณ์ที่ดีช่วยให้ฉันพยายามในการเผชิญกับอุปสรรคต่อไปได้
..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

การดำเนินชีวิต

1. เมื่อไปต่างจังหวัด ฉันมักจะซื้อของมาฝากคนใกล้ชิด
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
2. เมื่อพบเห็นของที่เหมาะกับเพื่อน ฉันก็จะซื้อมาฝาก
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
3. ฉันบริจาคเงิน / สิ่งของ ช่วยเหลือคนที่ประสบภัยหรือผู้ที่ด้อยโอกาส
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
4. ฉันบริจาคทรัพย์สินให้มูลนิธิต่าง ๆ ตามโอกาสจะอำนวย
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
5. ฉันให้ของขวัญเป็นกำลังใจกับเพื่อนเมื่อเขาประสบความสำเร็จด้วยความเต็มใจ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
6. ฉันมักจะเลี้ยงทักทายกับคนรู้จัก
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
7. ฉันพูดปลอบโยนให้กำลังใจเพื่อน เมื่อเขามีปัญหา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
8. ฉันแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้กับคนใกล้ชิด
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
9. ฉันพูดชมบทรลานเมื่อเขาสอบได้คะแนนดี
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. ฉันยกย่องชมเชยเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. ฉันเห็นเพื่อน ๆ วุ่นวายกันการทำงาน ฉันจึงคอยช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
12. ฉันอยู่เป็นกำลังใจให้เพื่อนเมื่อเขามีปัญหา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
13. หากรู้ว่าเพื่อนจะมาขอความช่วยเหลือ ฉันพยายามเสี่ยงที่จะพูดคุยกับเขา
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
14. บางทีฉันก็แกล้งมองไม่เห็นคนแก่บนรถประจำทาง เพราะเกรงว่าจะต้องลุกให้นั่ง
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

15. ฉันเสี่ยงที่จะเข้าร่วมพัฒนาชุมชน ในวาระสำคัญต่าง ๆ ที่จัดขึ้น
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
16. ฉันเสี่ยงที่จะพูดคุยกับคนใกล้ชิดถ้าหากเขาต้องมีปัญหาเกี่ยวกับคติความในศาล
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
17. เมื่อเพื่อนเกิดปัญหาฉันยังคงคบเขาเหมือนเดิม และช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
18. ฉันให้คำปรึกษาแก่เพื่อน ๆ ทุกคนเสมอ
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
19. ฉันให้ความเป็นมิตรกับเพื่อนทุกคนเสมอ
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
20. ฉันมักจะเอาเปรียบกับเพื่อน ๆ ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

ลักษณะการทำงาน

1. ฉันมีความสุขที่ได้ทำงาน
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
2. ฉันพอใจที่จะทำงานนี้ต่อไป แม้ว่าจะต้องทำงานนี้อีกนาน
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
3. ผลงานจะเป็นอย่างไรก็ตาม ฉันก็ยังต้องการทำงานนี้
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
4. ฉันชอบงานที่ทำอยู่
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
5. การที่ฉันทำงานนี้ก็เพราะพอใจในเป้าหมายของงาน
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
6. ฉันพยายามหาหนทางที่จะทำงานต่อให้สำเร็จจนได้
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
7. ฉันพยายามจนอุปสรรคจนกว่างานจะบรรลุจุดมุ่งหมาย
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
8. ฉันจะฝ่าฟันปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

9. แม้พบอุปสรรคใด ๆ ฉันก็จะไม่ย่อท้อ

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

10. ฉันเชื่อว่าอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายความสามารถที่ฉันจะต้องเอาชนะให้ได้

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

11. ฉันแน่วแน่มั่นคงเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

12. สิ่งแวดล้อมการทำงานจะเป็นอย่างไรก็ตาม ฉันก็ยังแน่วแน่ในการทำงาน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

13. ขณะทำงานฉันตระหนักถึงความสำคัญของงานนั้น

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

14. ฉันทำงานด้วยใจจดจ่อ เพราะงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิตฉัน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

15. ฉันชอบค้นคว้าหาความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้น

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

16. ฉันชอบที่จะคิดปรับปรุงให้งานที่ทำอยู่มีคุณดียิ่ง ๆ ขึ้น

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

17. ไม่เพียงแต่จะทำงานให้สำเร็จเท่านั้น ฉันจะคอยตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงานด้วย

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

18. แม้จะเป็นเพียงงานเล็ก ๆ น้อย ๆ ฉันก็จะพิจารณาว่างานนั้นมีผลอย่างไร ทำไม่จึงเป็นเช่นนั้น

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

19. ฉันชอบพิจารณาการทำงานของตนเองทั้งข้อดีและข้อด้อยและหาทางปรับปรุงเสมอ

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

การรับรู้บทบาทการทำงาน

1. ฉันทำงานภายใต้นโยบายและแนวปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

2. ฉันต้องเสี่ยงกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้ได้งานตามที่ได้รับมอบหมายมา

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. ฉันได้รับข้อเรียกร้องที่ไม่สอดคล้องกัน จากบุคคล 2 คนหรือมากกว่านั้น

..... จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

4. ฉันต้องทำงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลหนึ่งและไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
5. ฉันต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรมบางอย่างที่ไม่จำเป็นและน่าเบื่อหน่าย
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
6. บางครั้งฉันจำเป็นต้องทำงานที่ขัดกับนโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
7. ฉันรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถทำงานเพื่อสนองความต้องการของคนหลายคนในเวลาเดียวกันได้
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
8. ฉันแน่ใจว่าฉันมีอำนาจหน้าที่เพียงพอ
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
9. ฉันมีเป้าหมายที่ชัดเจน และได้วางแผนการทำงานไว้แล้ว
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
10. ฉันขาดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
11. ฉันรู้ว่าอะไรคือความรับผิดชอบของฉัน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
12. ฉันรู้อย่างแท้จริงว่า ฉันถูกคาดหวังให้ทำอะไร
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
13. ฉันได้รับคำบอกเล่าว่าฉันทำงานได้ดีเพียงไร
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
14. ฉันได้รับการอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่ฉันต้องทำ
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
15. ฉันทราบว่าฉันจะปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างไร เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน
..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

ขอขอบคุณยิ่งในการเสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน
วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล ผู้วิจัย

แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหน่วยงาน

แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น

คำแนะนำ

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

หน่วยงาน

1. อายุ ปี
2. ระยะเวลาที่ท่าน ทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ปี เดือน
3. ระยะเวลาที่ท่าน ทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน ปี เดือน

พฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจ และทำเครื่องหมาย ✓ บนเส้นเหนือวลีที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว จาก จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. ฉันน่านโยบายของโรงพยาบาลมาถ่ายทอดให้ผู้บังคับบัญชาได้เข้าใจ

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

2. ฉันโน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชาร่วมมือกันปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาล

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. ฉันจูงใจให้ผู้บังคับบัญชายอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

4. ฉันส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาได้แสดงความมีน้ำใจต่อกัน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

5. ฉันสามารถอธิบายให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจแนวทางการรักษาแบบใหม่ที่ต่างไปจากวิธีการเดิม ๆ ได้

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

6. ฉันกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชานำข้อผิดพลาดมาใช้เป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

7. ฉันกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชานำข้อบกพร่องในการทำงานมาใช้พัฒนาการทำงานของทีม

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

8. ฉันกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานที่มีความยุ่งยาก

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

9. ฉันสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาร่วมทำกิจกรรมอย่างอิสระและต่อเนื่อง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

10. ฉันกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาใช้ศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

11. ฉันให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อนำมาปรับใช้ในงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

12. ฉันให้คำปรึกษากับผู้ได้บังคับบัญชาที่ต้องการคำแนะนำในการทำงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

13. ฉันให้กำลังใจผู้ได้บังคับบัญชาที่ทำงานไม่สำเร็จ ให้เกิดความมุ่งมั่นต่อไป

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

14. ฉันเสริมสร้างกำลังใจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

15. ฉันสร้างระบบการบันทึกและเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานในหน่วยงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

16. งบประมาณการจัดทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่มากหรือน้อยเกินไปในการทำงานแต่ละเวร

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

17. จัณบริหารจัดการให้มีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (Supply) ใช้อย่างเพียงพอในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

18. ฉันมอบหมายงานได้อย่างชัดเจน

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

19. ในการนิเทศงานฉันสอนและเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

.....
จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

20. จัณนิเคราะห์รูปแบบการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในหน่วยงาน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

21. จัณปรับระบบการทำงานเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนสามารถปฏิบัติได้

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

22. ฉันสืบหาข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงในการบริหารงาน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

23. จัณนำปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นเข้าที่ประชุมเพื่อให้ผู้ร่วมงานระดมความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

24. ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน ยอมรับและเต็มใจในการทำงานเป็นทีม

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

25. จินมอบหมายงานต่าง ๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหลายระดับทำงานร่วมกัน

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

26. เมื่อมีปัญาเกิดขึ้นในที่ทำงาน หัวหน้าทีมจะเป็นผู้รับผิดชอบและแก้ปัญหาเพียงคนเดียว

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

38. ฉันถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

39. ฉันจัดการอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะการทำงาน ตามความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

40. ฉันชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความตื่นตัวในการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

41. ฉันเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติ ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอย่างอิสระ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

42. ฉันกระตุ้นเตือนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา สอบถามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

43. ฉันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานโดยคำนึงถึงเกียรติและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

44. ฉันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้การพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

45. ฉันพัฒนาการบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

46. ฉันเห็นว่าหลักการให้บริการอย่างหนึ่งก็คือ ผู้ป่วยและญาติเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

การบริหารงานตามแนวพุทธ

1. ฉันมีความปรารถนาดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

2. ฉันคิดว่าการแสดงน้ำใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่สิ่งจำเป็น

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

3. ฉันคิดว่าการแสดงไมตรีจิตต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็น

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

4. ฉันรู้สึกว่าการแบ่งปันความรักให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

5. ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาในเรื่องส่วนตัว ฉันคิดว่าไม่จำเป็นต้องช่วยเหลือด้วยเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

6. หากผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาการทำงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ฉันจะไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

7. ฉันคิดว่าเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาป่วยควรไปเยี่ยมเป็นกำลังใจแม้ว่าต้องเสียเวลาไปกับการเดินทางมากก็ตาม

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

8. ฉันรู้สึกสงสารผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องเผชิญเหตุการณ์เลวร้ายในชีวิต

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

9. ฉันรู้สึกอิจฉาผู้ใต้บังคับบัญชาสัก ๆ ที่ได้รับคำชมจากผู้บริหารโรงพยาบาล

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

10. ฉันรู้สึกเคืองใจไม่ชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำดีเกินหน้าเกินตา

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

11. ฉันจะดีใจเป็นอย่างมาก หากผู้ได้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

12. ฉันคิดว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่ก้าวหน้าเร็วขึ้น เพราะเป็นเด็กเส้นมีคนคอยหนุนหลัง

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

13. ฉันคิดว่าการละเลยกฎบางอย่างของโรงพยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชานั้นเป็นสิ่งที่ควรกระทำ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

14. ฉันยินดีที่จะปกปิดความผิดของผู้ได้บังคับบัญชา แม้ว่าเขาจะทำผิดระเบียบของโรงพยาบาลก็ตาม

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

15. ฉันคิดว่าหากผู้ได้บังคับบัญชาทำผิดกฎระเบียบด้วยความจำเป็นบางอย่าง ฉันก็จะให้อภัย

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

ขอขอบคุณยิ่งในการเสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน
 วิรัตน์ ธรรมนารทสกุล ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข.
คุณภาพเครื่องมือวัดในการวิจัย

ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดร.วิลาศลักษณ์	ชวัลลี	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผศ.ดร.อรพินทร์	ชูชม	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. รศ.ดร.ผจงจิต	อินทสุวรรณ	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. รศ.ดร.ฉันทนา	ภาคบงกช	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ดร.พรณี	บุญประกอบ	สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
6. รศ.ดร.ดวงเดือน	ศาสตร์ภัทร	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
7. ผศ.วนิดา	ชำเขียว	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
8. ผศ.ดร.ชมชื่น	สมประเสริฐ	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
9. ดร.ศิริพร	แย้มนิล	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
10. ผศ.ดร.นวลฉวี	ประเสริฐสุข	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
11. ผศ.ดร.สุรพงษ์	ชูเดช	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
12. รศ.เพ็ญศรี	ขุนไช้	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
13. ดร.อรทิพา	ส่องศิริ	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
14. คุณศรีสมร	ภูมะลิ	รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลลาดพร้าว
15. คุณสุทาดา	ปทุมสิริวรรณ	หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค
16. คุณณลินสุตา	เหลื่อดี	หัวหน้าหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลธนบุรี
17. คุณอมรรัตน์	ขุนพลพิทักษ์	หัวหน้าหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลพระรามเก้า

คุณภาพเครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท

ตาราง 37 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading		R^2
		nurse	supp	
1. ฉันสามารถปฏิบัติตามแผนการรับผู้ป่วยใหม่ได้ถูกต้องและครบถ้วนทุกครั้ง	.50	0.62	-	0.39
2. บางครั้งฉันเตรียมผู้ป่วยสำหรับการตรวจพิเศษไม่เรียบร้อย	.43	0.35	-	0.12
3. ฉันสามารถทำตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลได้ทุกครั้ง	.48	0.60	-	0.36
4. บางครั้งฉันไม่ได้แจ้งผู้ป่วยก่อนให้การพยาบาล	.49	0.35	-	0.12
5. ฉันสามารถส่งต่อผู้ป่วย (Refer) ได้อย่างราบรื่นทุกครั้ง	.38	0.46	-	0.22
6. ฉันรายงานอาการและอาการแสดงที่ผิดปกติของผู้ป่วยได้ถูกต้องและทันเหตุการณ์	.55	0.65	-	0.42
7. ฉันบันทึกข้อมูลทางการพยาบาล (Nurses note) ได้ครบถ้วน ถูกต้อง	.48	0.44	-	0.19
8. บางครั้งฉันก็ปฏิบัติตามแผนการจำหน่ายผู้ป่วยไม่สมบูรณ์	.49	0.38	-	0.14
9. ฉันให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติขณะที่รับการรักษาอยู่ในโรงพยาบาล	.51	0.53	-	0.29
10. บางครั้งฉันไม่ได้ให้ความรู้หรือให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยและญาติก่อนจำหน่ายผู้ป่วย	.53	0.27	-	0.08
11. ฉันดูแลควบคุมให้ผู้ร่วมงานทำงานตามหน้าที่ได้ครบถ้วนและทันเวลา	.45	-	0.60	0.36
12. ฉันมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ	.53	-	0.75	0.57
13. ฉันใส่ใจสุขภาพแวดล้อมในหน่วยงาน	.50	-	0.64	0.41
14. ฉันให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ร่วมงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.52	-	0.71	0.50
15. บางครั้งฉันก็ละเลยในการตรวจสอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้	.50	-	0.31	0.10
16. ฉันเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์	.52	-	0.56	0.31
17. บางครั้งฉันก็ละเลยการตรวจสอบและจัดหาวัสดุเวชภัณฑ์ให้มีจำนวนเพียงพอ	.53	-	0.37	0.13
18. ฉันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานในการให้บริการผู้ป่วยและญาติ	.35	-	0.46	0.21

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .8640

Chi-square goodness of fit = 129.80 df = 112 p = .12 CN = 328.59

RMSEA = 0.024 RMR = 0.042 SRMR = 0.047

GFI = 0.95 AGFI = 0.93 NFI = 0.96 NNFI = 0.99

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

nurse, supp = 0.80

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 10 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมตามบทบาท ด้านปฏิบัติการพยาบาล (nurse)

ข้อคำถามที่ 11 – 18 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมตามบทบาท ด้านการบริหารและสนับสนุนการพยาบาล (supp)

คุณภาพเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตาราง 38 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อคำถาม	r_{ci}	Loading				R^2
		help	court	civic	sport	
1. เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ฉันให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ	.57	0.72	-	-	-	0.52
2. เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ฉันจะเสนอตัวเข้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น	.57	0.70	-	-	-	0.49
3. ฉันให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับพนักงานเข้าใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดยไม่ต้องร้องขอ	.52	0.67	-	-	-	0.45
4. เมื่อผู้ร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ฉันก็เข้าช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา	.58	0.82	-	-	-	0.68
5. เมื่อทำงานผิดพลาดฉันจะเล่าประสบการณ์นั้นให้กับผู้ร่วมงาน เพื่อป้องกันการผิดพลาดซ้ำซ้อน	.47	0.58	-	-	-	0.33
6. ฉันให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	.53	-	0.63	-	-	0.39
7. ฉันใช้คำพูดที่เหมาะสมในเวลาทำงาน	.57	-	0.69	-	-	0.47
8. ฉันมักจะแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานด้วยความนุ่มนวล	.55	-	0.68	-	-	0.46
9. ฉันแต่งกายเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงาน	.52	-	0.66	-	-	0.43
10. ฉันขึ้นเวรก่อนเวลา รับ – ส่งเวร เพื่อศึกษาผู้ป่วยก่อนทำงาน	.40	-	0.41	-	-	0.17
11. ฉันมักจะเสี่ยงในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน	.38	-	-	0.52	-	0.27
12. เมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน ฉันมักจะเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหานั้น	.38	-	-	0.50	-	0.25
13. เมื่อมีโอกาสฉันจะชักชวนให้บุคคลอื่นมารับบริการที่โรงพยาบาลของฉัน	.52	-	-	0.59	-	0.35
14. ฉันให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	.57	-	-	0.72	-	0.52
15. ในการประชุม ฉันมักเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดงความคิดเห็น	.22	-	-	0.30	-	0.10
16. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	.54	-	-	-	0.60	0.37
17. ฉันสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	.52	-	-	-	0.68	0.46
18. เมื่อมีปัญหาในงาน ฉันมุ่งแก้ไขปรับปรุงงานมากกว่าการวิจารณ์	.64	-	-	-	0.76	0.57
19. ฉันมักจะทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลา	.51	-	-	-	0.53	0.28
20. แม้ว่าฉันจะมีงานมากเท่าใดก็ตาม ฉันก็ไม่เคยบ่น	.34	-	-	-	0.45	0.20

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .8725

ตาราง 38 (ต่อ)

Chi-square goodness of fit = 150.84 df = 138 p = .21 CN = 339.07

RMSEA = 0.011 RMR = 0.030 SRMR = 0.040

GFI = 0.95 AGFI = 0.93 NFI = 0.97 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

help – court, civic, sport = 0.70, 0.71, 0.70

court – civic, sport = 0.74, 0.82

civic – sport = 0.82

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 5 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการช่วยเหลือ (help)

ข้อคำถามที่ 6 – 10 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านมารยาทและความสุภาพ (court)

ข้อคำถามที่ 11 – 15 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร (civic)

ข้อคำถามที่ 16 – 20 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sport)

คุณภาพเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานรวม

ตาราง 39 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานรวม

ข้อความ	r_{ct}	Loading						R^2
		nurse	supp	help	court	civic	sport	
1. ฉันสามารถปฏิบัติตามแผนการรับผู้ป่วยใหม่ได้ถูกต้องและครบถ้วนทุกครั้ง	.49	0.59	-	-	-	-	-	0.34
2. บางครั้งฉันเตรียมผู้ป่วยสำหรับการตรวจพิเศษไม่เรียบร้อย	.28	0.32	-	-	-	-	-	0.10
3. ฉันสามารถทำตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลได้ทุกครั้ง	.56	0.62	-	-	-	-	-	0.39
4. บางครั้งฉันไม่ได้แจ้งผู้ป่วยก่อนให้การพยาบาล	.40	0.36	-	-	-	-	-	0.13
5. ฉันสามารถส่งต่อผู้ป่วย (Refer) ได้อย่างราบรื่นทุกครั้ง	.37	0.44	-	-	-	-	-	0.19
6. ฉันรายงานอาการและการแสดงที่ผิดปกติของผู้ป่วยได้ถูกต้องและทันเหตุการณ์	.54	0.62	-	-	-	-	-	0.39
7. ฉันบันทึกข้อมูลทางการพยาบาล (Nurses note) ได้ครบถ้วน ถูกต้อง	.40	0.43	-	-	-	-	-	0.19
8. บางครั้งฉันก็ปฏิบัติตามแผนการจำหน่ายผู้ป่วยไม่สมบูรณ์	.40	0.37	-	-	-	-	-	0.14
9. ฉันให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติขณะที่รับการรักษายู่ในโรงพยาบาล	.50	0.58	-	-	-	-	-	0.33
10. บางครั้งฉันไม่ได้ให้ความรู้หรือให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยและญาติก่อนจำหน่ายผู้ป่วย	.39	0.30	-	-	-	-	-	0.09
11. ฉันดูแลควบคุมให้ผู้ร่วมงานทำงานตามหน้าที่ได้ครบถ้วนและทันเวลา	.46	-	0.51	-	-	-	-	0.26
12. ฉันมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ	.57	-	0.71	-	-	-	-	0.50
13. ฉันใส่ใจดูสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน	.58	-	0.65	-	-	-	-	0.43
14. ฉันให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ร่วมงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.61	-	0.75	-	-	-	-	0.56
15. บางครั้งฉันก็ละเลยในการตรวจสอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้	.37	-	0.27	-	-	-	-	0.08
16. ฉันเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์	.51	-	0.55	-	-	-	-	0.30
17. บางครั้งฉันก็ละเลยการตรวจสอบและจัดหาวัสดุเวชภัณฑ์ให้มีจำนวนเพียงพอ	.47	-	0.38	-	-	-	-	0.14
18. ฉันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานในการให้บริการผู้ป่วยและญาติ	.42	-	0.50	-	-	-	-	0.25

ตาราง 39 (ต่อ)

ข้อความ	r _{ct}	Loading						R ²
		nurse	supp	help	court	civic	sport	
19. เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานฉันให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ	.56	-	-	0.72	-	-	-	0.52
20. เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ฉันจะเสนอตัวเข้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น	.56	-	-	0.72	-	-	-	0.52
21. ฉันให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับพนักงานเข้าใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดยไม่ต้องร้องขอ	.51	-	-	0.68	-	-	-	0.46
22. เมื่อผู้ร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ฉันก็เข้าช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา	.55	-	-	0.78	-	-	-	0.61
23. เมื่อทำงานผิดพลาดฉันจะเล่าประสบการณ์นั้นให้กับผู้ร่วมงานเพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำซ้อน	.40	-	-	0.52	-	-	-	0.27
24. ฉันให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	.52	-	-	-	0.64	-	-	0.41
25. ฉันใช้คำพูดที่เหมาะสมในเวลาทำงาน	.51	-	-	-	0.66	-	-	0.43
26. ฉันมักจะแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานด้วยความนุ่มนวล	.54	-	-	-	0.65	-	-	0.42
27. ฉันแต่งกายเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงาน	.51	-	-	-	0.64	-	-	0.41
28. ฉันขึ้นเวรก่อนเวลา รับ – ส่งเวร เพื่อศึกษาผู้ป่วยก่อนทำงาน	.37	-	-	-	0.41	-	-	0.17
29. ฉันมักจะเสี่ยงในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน	.49	-	-	-	-	0.57	-	0.32
30. เมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน ฉันมักจะเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหานั้น	.34	-	-	-	-	0.47	-	0.22
31. เมื่อมีโอกาสฉันจะชักชวนให้บุคคลอื่นมารับบริการที่โรงพยาบาลของฉัน	.49	-	-	-	-	0.61	-	0.37
32. ฉันให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	.57	-	-	-	-	0.75	-	0.57
33. ในการประชุม ฉันมักเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดงความคิดเห็น	.32	-	-	-	-	0.36	-	0.13
34. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	.57	-	-	-	-	-	0.67	0.45
35. ฉันสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	.54	-	-	-	-	-	0.67	0.45
36. เมื่อมีปัญหาในงาน ฉันมุ่งแก้ไขปรับปรุงงานมากกว่าการวิจารณ์	.61	-	-	-	-	-	0.78	0.60
37. ฉันมักจะทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลา	.44	-	-	-	-	-	0.53	0.28
38. แม้ว่าฉันจะมีงานมากเท่าใดก็ตาม ฉันก็ไม่เคยบ่น	.35	-	-	-	-	-	0.42	0.18

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .9161

ตาราง 39 (ต่อ)

Chi-square goodness of fit = 620.67 df = 556 p = .06 CN = 297.14

RMSEA = 0.012 RMR = 0.041 SRMR = 0.048

GFI = 0.90 AGFI = 0.87 NFI = 0.96 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

nurse – supp, help, court, civic, sport = 0.82, 0.66, 0.72, 0.65, 0.75

supp – help, court, civic, sport = 0.76, 0.71, 0.72, 0.75

help – court, civic, sport = 0.74, 0.68, 0.70

court – civic, sport = 0.70, 0.82

civic – sport = 0.75

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 10 เป็นข้อคำถามของผลการปฏิบัติงานรวม ด้านปฏิบัติการพยาบาล (nurse)

ข้อคำถามที่ 11 – 18 เป็นข้อคำถามของผลการปฏิบัติงานรวม ด้านการบริหารและสนับสนุนการพยาบาล (supp)

ข้อคำถามที่ 19 – 23 เป็นข้อคำถามของผลการปฏิบัติงานรวม ด้านการช่วยเหลือ (help)

ข้อคำถามที่ 24 – 28 เป็นข้อคำถามของผลการปฏิบัติงานรวม ด้านมารยาทและความสุภาพ (court)

ข้อคำถามที่ 29 – 33 เป็นข้อคำถามของผลการปฏิบัติงานรวม ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร (civic)

ข้อคำถามที่ 34 – 38 เป็นข้อคำถามของผลการปฏิบัติงานรวม ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sport)

คุณภาพเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 40 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading			R^2
		eff	con	norm	
1. ฉันจะมีความสุข หากได้เกษียณอายุการทำงานที่นี่	.56	0.66	-	-	0.43
2. ฉันรู้สึกว่ายปัญหาของโรงพยาบาลเป็นปัญหาของฉันด้วย	.53	0.56	-	-	0.32
3. ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล	.55	0.70	-	-	0.49
4. ฉันมักจะเล่าความดีของโรงพยาบาลให้บุคคลภายนอกฟัง	.52	0.48	-	-	0.23
5. การทำงานที่นี่ในขณะนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับข้าพเจ้า	.46	-	0.32	-	0.10
6. การลาออกจากที่นี่เป็นทางเลือกที่จะไม่เกิดขึ้นกับฉัน	.67	-	0.78	-	0.61
7. การลาออกจากที่นี่เป็นทางเลือกที่ไม่ก่อประโยชน์ใด ๆ ต่อฉัน	.58	-	0.52	-	0.27
8. การทุ่มเทให้กับโรงพยาบาลอย่างมาก ทำให้ฉันไม่คิดจะย้ายไปที่อื่น	.73	-	0.92	-	0.84
9. ฉันรู้สึกว่าไม่มีพันธะผูกมัดใด ๆ ที่จะให้ฉันทำงานต่อไปในโรงพยาบาลนี้	.34	-	0.39	-	0.16
10. แม้ว่าการลาออกขณะนี้จะให้ประโยชน์สำหรับฉัน แต่ฉันรู้สึกที่ไม่สมควรทำ	.48	-	-	0.45	0.20
11. ฉันจะรู้สึกผิดมาก หากจะลาออกในขณะนี้	.59	-	-	0.69	0.48
12. ฉันมีความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล	.63	-	-	0.69	0.47
13. การที่ฉันยังไม่ลาออกในขณะนี้ เป็นเพราะรู้สึกผูกพันกับผู้ร่วมงานที่นี่	.45	-	-	0.56	0.31
14. ฉันรู้สึกว่าโรงพยาบาลมีบุญคุณต่อฉัน	.55	-	-	0.82	0.68

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .8765

Chi-square goodness of fit = 50.44 df = 48 p = .38 CN = 415.89

RMSEA = 0.007 RMR = 0.051 SRMR = 0.038

GFI = 0.98 AGFI = 0.95 NFI = 0.99 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

eff – con, norm = 0.86, 0.94

con – norm = 0.84

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 4 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก (eff)

ข้อคำถามที่ 5 – 9 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง (con)

ข้อคำถามที่ 10 – 14 เป็นข้อคำถามของพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน (norm)

คุณภาพเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน

ตาราง 41 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading		R^2
		int	ext	
1. การได้ทำงานตลอดเวลาในขณะขึ้นเวร	.51	0.67	-	0.45
2. ลักษณะการทำงานเป็นทีม	.48	0.52	-	0.27
3. การทำงานที่มีรูปแบบหลากหลาย	.43	0.54	-	0.29
4. การทำงานพยาบาลที่มีภาระหนัก	.44	0.61	-	0.37
5. โอกาสในการช่วยเหลือผู้อื่น	.50	0.57	-	0.33
6. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน	.41	0.40	-	.16
7. การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	.48	0.49	-	0.24
8. การได้รับความสำเร็จจากการทำงานพยาบาล	.52	0.62	-	0.39
9. ความมั่นคงทางอาชีพ	.50	-	0.62	0.39
10. นโยบายของโรงพยาบาลซึ่งสามารถปฏิบัติได้จริง	.49	-	0.64	0.41
11. วิธีการบริหารบุคคลของหัวหน้า	.51	-	0.48	0.23
12. ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้า	.51	-	0.45	0.20
13. รายได้จากการทำงานพยาบาล	.45	-	0.54	0.29
14. ความก้าวหน้าในอาชีพ	.56	-	0.60	0.36
15. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	.63	-	0.73	0.53
16. การได้รับค่าตอบแทนเมื่อทำงานได้ดี	.43	-	0.41	0.17

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .8598

Chi-square goodness of fit = 86.07 df = 71 p = .11 CN = 336.32

RMSEA = 0.029 RMR = 0.031 SRMR = 0.042

GFI = 0.96 AGFI = 0.93 NFI = 0.98 NNFI = 0.99

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

int - ext = 0.88

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 - 8 เป็นข้อคำถามของความพึงพอใจในงาน ด้านภายในลักษณะงาน (int)

ข้อคำถามที่ 9 - 16 เป็นข้อคำถามของความพึงพอใจในงาน ด้านภายนอกงาน (ext)

คุณภาพเครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท

ตาราง 42 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading		R^2
		RC	RA	
1. ฉันทำงานภายใต้นโยบายและแนวปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน	.56	0.69	-	0.48
2. ฉันต้องเสี่ยงกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้ได้งานตามที่ได้รับมอบหมายมา	.52	0.75	-	0.56
3. ฉันได้รับข้อเรียกร้องที่ไม่สอดคล้องกัน จากบุคคล 2 คนหรือมากกว่านั้น	.54	0.56	-	0.32
4. ฉันต้องทำงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลหนึ่งและไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ	.52	0.63	-	0.39
5. ฉันต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรมบางอย่างที่ไม่จำเป็นและน่าเบื่อหน่าย	.56	0.76	-	0.58
6. บางครั้งฉันจำเป็นต้องทำงานที่ขัดกับนโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ	.55	0.75	-	0.56
7. ฉันรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถทำงานเพื่อสนองความต้องการของคนหลายคนในเวลาเดียวกันได้	.26	0.40	-	0.16
8. ฉันแน่ใจว่าฉันมีอำนาจหน้าที่เพียงไร	.28	-	0.56	0.32
9. ฉันมีเป้าหมายที่ชัดเจน และได้วางแผนการทำงานไว้แล้ว	.40	-	0.63	0.40
10. ฉันขาดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	.53	-	0.23	0.05
11. ฉันรู้ว่าอะไรคือความรับผิดชอบของฉัน	.44	-	0.67	0.45
12. ฉันรู้อย่างแท้จริงว่า ฉันถูกคาดหวังให้ทำอะไร	.36	-	0.67	0.45
13. ฉันได้รับคำบอกเล่าว่าฉันทำงานได้ดีเพียงไร	.38	-	0.63	0.40
14. ฉันได้รับการอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่ฉันต้องทำ	.40	-	0.62	0.39
15. ฉันทราบดีว่าฉันจะปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างไร เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน	.39	-	0.64	0.41

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .8598

Chi-square goodness of fit = 77.11 df = 68 p = .21 CN = 362.05

RMSEA = 0.020 RMR = 0.043 SRMR = 0.045

GFI = 0.97 AGFI = 0.94 NFI = 0.97 NNFI = 0.99

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

RC – RA = 0.32

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 7 เป็นข้อคำถามของการรับรู้บทบาท ด้านความขัดแย้งในบทบาท (RC)

ข้อคำถามที่ 9 – 16 เป็นข้อคำถามของการรับรู้บทบาท ด้านความคลุมเครือในบทบาท (RA)

คุณภาพเครื่องมือวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ตาราง 43 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ
สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ข้อคำถาม	r_{α}	Loading											R^2
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	
1. ในบางสถานการณ์ ฉันสามารถทำงานเป็นหัวหน้าทีมที่ดีได้	.49	.62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.38
2. ในการทำงานร่วมกัน ฉันสามารถเป็นผู้ตามที่ดีได้	.48	.57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.33
3. เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันในระหว่างผู้ร่วมงาน ฉันสามารถเป็นผู้ประสานความเข้าใจได้	.51	.57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.33
4. ฉันเชื่อว่าทีมทำงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่แตกต่างกัน	.21	.22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.05
5. ฉันทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ของงานก่อนการปฏิบัติงาน	.63	-	.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.53
6. ฉันเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในทีมทำงานอย่างชัดเจน	.61	-	.74	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.54
7. ฉันสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน	.63	-	.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.53
8. ฉันสามารถทำงานตามแผนที่ทีมงานวางไว้	.58	-	.68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.46
9. ฉันยินดีรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ร่วมงาน	.55	-	-	.77	-	-	-	-	-	-	-	-	.59
10. ฉันรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แม้ว่าจะไม่ตรงกับความคิดเห็นของฉัน	.55	-	-	.75	-	-	-	-	-	-	-	-	.57
11. ฉันแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	.60	-	-	.73	-	-	-	-	-	-	-	-	.54
12. ฉันบอกปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา	.53	-	-	.73	-	-	-	-	-	-	-	-	.54
13. ฉันให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน	.56	-	-	-	.65	-	-	-	-	-	-	-	.42
14. ฉันช่วยผู้ร่วมงานในการทำงานเสมอ	.60	-	-	-	.68	-	-	-	-	-	-	-	.46
15. ฉันเชื่อว่าการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานเป็นทีม	.50	-	-	-	.48	-	-	-	-	-	-	-	.23
16. ฉันเชื่อผู้ร่วมงานว่าจะทำงานได้อย่างครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	.41	-	-	-	.38	-	-	-	-	-	-	-	.14
17. ฉันวางแผนการทำงานอย่างละเอียดทุกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาด	.57	-	-	-	.67	-	-	-	-	-	-	-	.45
18. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ฉันจะพยายามปรับความเข้าใจกับผู้ร่วมงานเสมอ	.59	-	-	-	-	.66	-	-	-	-	-	-	.43
19. ฉันเชื่อว่าการร่วมมือกันของทีมงาน จะส่งผลดีต่อการดูแลผู้ป่วย	.49	-	-	-	-	.60	-	-	-	-	-	-	.36
20. ฉันยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานที่ขัดแย้งต่อความคิดเห็นของฉัน	.59	-	-	-	-	.69	-	-	-	-	-	-	.48
21. ฉันนำข้อมูลจากผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น มาพิจารณาใช้ในการปรับปรุงการทำงานเสมอ	.64	-	-	-	-	.73	-	-	-	-	-	-	.53
22. แม้ว่าฉันต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานคนที่ไม่ชอบ แต่ฉันก็สามารถทำงานได้ตามปกติ	.53	-	-	-	-	.60	-	-	-	-	-	-	.36

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r _{ct}	Loading											R ²
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	
23. ฉันยึดหยุ่นระเบียบปฏิบัติตามความเหมาะสม เมื่อพบว่าก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน	.51	-	-	-	-	-	.62	-	-	-	-	-	.38
24. ฉันรับฟังความคิดเห็นโดยใช้หลักการและเหตุผล อันเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน	.64	-	-	-	-	-	.73	-	-	-	-	-	.53
25. ฉันสามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย	.51	-	-	-	-	-	.65	-	-	-	-	-	.42
26. เมื่อฉันไม่สามารถดำเนินงานไปตามขั้นตอนปกติ ฉันสามารถชี้แจงการทำงานของฉันได้	.52	-	-	-	-	-	.65	-	-	-	-	-	.42
27. ฉันเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	.56	-	-	-	-	-	-	.58	-	-	-	-	.34
28. ฉันสามารถถ่ายทอดความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ แก่ผู้ร่วมงาน	.54	-	-	-	-	-	-	.67	-	-	-	-	.45
29. ฉันสามารถเสนอแนวทางที่สร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน	.55	-	-	-	-	-	-	.69	-	-	-	-	.47
30. ฉันเป็นผู้ให้กำลังใจที่ดีกับผู้ร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน	.60	-	-	-	-	-	-	.74	-	-	-	-	.55
31. ฉันเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีอิสระในการซักถามหรือแสดงความคิดเห็น	.62	-	-	-	-	-	-	.77	-	-	-	-	.60
32. ฉันติดตามดูแลให้งานเป็นไปตามขั้นตอนของแผน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	.66	-	-	-	-	-	-	-	.78	-	-	-	.61
33. ฉันประเมินผลงานของฉันหลังการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทุกครั้ง	.58	-	-	-	-	-	-	-	.72	-	-	-	.52
34. ฉันร่วมประชุมกลุ่มทำงาน เพื่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	.54	-	-	-	-	-	-	-	.62	-	-	-	.39
35. ฉันทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถทำงานบรรลุความมุ่งหมาย	.64	-	-	-	-	-	-	-	.77	-	-	-	.60
36. ฉันแสวงหาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเสมอ	.53	-	-	-	-	-	-	-	-	.77	-	-	.60
37. ฉันพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพราะมีความจำเป็นในการนำมาปรับปรุงคุณภาพงาน	.59	-	-	-	-	-	-	-	-	.81	-	-	.66
38. เมื่อมีการนำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ฉันเต็มใจเรียนรู้ในสิ่งนั้นอยู่เสมอ	.60	-	-	-	-	-	-	-	-	.74	-	-	.55
39. ฉันร่วมเสนอความรู้ใหม่ ๆ เมื่อมีการอภิปรายปัญหาในการทำงานของหน่วยงานเสมอ	.56	-	-	-	-	-	-	-	-	.67	-	-	.45
40. ฉันฝึกฝนตนเองให้เกิดความคล่องแคล่วในสิ่งที่ฉันยังขาดความชำนาญเสมอ	.59	-	-	-	-	-	-	-	-	.80	-	-	.63
41. ฉันให้ความเป็นมิตรกับผู้ร่วมงานทุกคน	.56	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.66	-	.44
42. ฉันเอาใจใส่ทุกข์สุขของผู้ร่วมงานทุกคน	.56	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.72	-	.52
43. ฉันยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนตามกำลังความสามารถ	.62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.79	-	.63
44. ฉันปรึกษาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้ร่วมงานเสมอ	.59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.68	-	.46
45. ฉันให้อภัยและให้ออกาสผู้ร่วมงานได้แก้ไขข้อบกพร่องของตน	.61	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.75	-	.56

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r _{ct}	Loading											R ²
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	
46. ฉันสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจในการกระทำของฉัน	.60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.74	.55
47. ฉันฟังอย่างเป็นกลางโดยไม่นำความรู้สึกของตนไปปะปน	.53	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.58	.34
48. ฉันสอบถามผู้ฟังเป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ฟังได้รับ ข้อความสนทนาที่ถูกต้อง	.56	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.68	.47
49. ฉันลบตากับผู้ร่วมงาน ในขณะที่สนทนา	.57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.67	.45
50. ฉันอธิบายแก่เพื่อนร่วมงานโดยใช้เหตุผล	.64	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.80	.64

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .9591

Chi-square goodness of fit = 1010.00 df = 942 p = .061 CN = 295.10

RMSEA = 0.013 RMR = 0.025 SRMR = 0.050

GFI = 0.88 AGFI = 0.83 NFI = 0.98 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

T1 – T2, T3, T4, T5, T6, T7, T8, T9, T10, T11 = 0.89, 0.76, 0.82, 0.67, 0.71, 0.87, 0.86, 0.69, 0.67, 0.71

T2 – T3, T4, T5, T6, T7, T8, T9, T10, T11 = 0.76, 0.90, 0.70, 0.68, 0.70, 0.82, 0.67, 0.71, 0.78

T3 – T4, T5, T6, T7, T8, T9, T10, T11 = 0.80, 0.86, 0.73, 0.65, 0.65, 0.48, 0.65, 0.72

T4 – T5, T6, T7, T8, T9, T10, T11 = 0.91, 0.91, 0.83, 0.75, 0.66, 0.78, 0.74

T5 – T6, T7, T8, T9, T10, T11 = 0.90, 0.78, 0.69, 0.62, 0.76, 0.77

T6 – T7, T8, T9, T10, T11 = 0.75, 0.62, 0.61, 0.65, 0.74

T7 – T8, T9, T10, T11 = 0.80, 0.64, 0.67, 0.73

T8 – T9, T10, T11 = 0.80, 0.71, 0.79

T9 – T10, T11 = 0.66, 0.71

T10 – T11 = 0.85

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 4 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านความสมดุลในบทบาท (T1)

ข้อคำถามที่ 5 – 8 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน (T2)

ข้อคำถามที่ 9 – 12 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการแสดงความคิดเห็น (T3)

ข้อคำถามที่ 13 – 17 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนการทำงาน (T4)

ข้อคำถามที่ 18 – 22 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (T5)

ข้อคำถามที่ 23 – 26 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลของงาน (T6)

ข้อคำถามที่ 27 – 31 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม (T7)

ข้อคำถามที่ 32 – 35 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการทบทวนการทำงานของทีมงานอย่างสม่ำเสมอ (T8)

ข้อคำถามที่ 36 – 40 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาบุคคล (T9)

ข้อคำถามที่ 41 – 45 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านสัมพันธภาพ (T10)

ข้อคำถามที่ 46 – 50 เป็นข้อคำถามของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี (T11)

คุณภาพเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์

ตาราง 44 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดปรีชาเชิงอารมณ์

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading				R^2
		EQ1	EQ2	EQ3	EQ4	
1. ฉันรู้ว่าเมื่อไหร่จะพบปัญหาส่วนตัวกับผู้อื่นได้	.46	0.70	-	-	-	0.48
2. ฉันตระหนักได้ว่าโดยง่ายว่าตนเองกำลังมีอารมณ์อย่างไร	.58	0.72	-	-	-	0.52
3. ฉันรู้ว่าเหตุใดอารมณ์ของฉันจึงเปลี่ยนไป	.49	0.65	-	-	-	0.43
4. ฉันเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้จากการมองพวกเขา	.48	0.56	-	-	-	0.32
5. ฉันรู้ว่ากำลังสื่อสารกับผู้อื่นด้วยภาษาท่าทางอย่างไร	.59	-	0.66	-	-	0.43
6. ฉันนำเสนอตัวเองในแบบที่ทำให้ผู้อื่นประทับใจได้	.51	-	0.56	-	-	0.31
7. เพียงดูจากสีหน้าผู้อื่น ฉันก็รู้ว่าเขากำลังมีอารมณ์อย่างไร	.52	-	0.58	-	-	0.33
8. ฉันเข้าใจภาษาท่าทางของผู้อื่นที่สื่อให้ฉัน	.59	-	0.74	-	-	0.55
9. เมื่อผู้อื่นบอกเล่าเหตุการณ์ที่สำคัญในชีวิตของเขา ฉันรู้สึกเหมือนได้ประสบกับเหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง	.36	-	0.53	-	-	0.28
10. ฉันสามารถบอกความรู้สึกของผู้อื่นได้ จากน้ำเสียงของเขา	.52	-	0.72	-	-	0.52
11. เมื่อฉันเผชิญกับอุปสรรค ฉันจะคิดว่าคล้ายกับอุปสรรคที่เคยพบและย่อมสามารถเอาชนะได้	.54	-	-	0.62	-	0.38
12. เมื่อฉันมีอารมณ์ที่ดี ฉันรู้วิธีที่จะทำให้อารมณ์นั้นคงอยู่ได้นาน	.62	-	-	0.66	-	0.43
13. ฉันแสวงหากิจกรรมที่ทำให้ฉันมีความสุข	.58	-	-	0.73	-	0.53
14. ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้	.43	-	-	0.42	-	0.18
15. ฉันสามารถจัดแจงสภาพการณ์ที่ทำให้ผู้อื่นมีความสุข	.61	-	-	0.61	-	0.38
16. ฉันชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำในสิ่งที่ดี	.61	-	-	0.67	-	0.45
17. เมื่อผู้อื่นท้อใจ ฉันสามารถช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นได้	.64	-	-	0.64	-	0.40
18. ผู้อื่นมักไว้วางใจในตัวฉัน	.50	-	-	0.48	-	0.23
19. เหตุการณ์สำคัญบางอย่างในชีวิต ทำให้ฉันต้องทบทวนว่า สิ่งใดที่สำคัญและไม่สำคัญ	.60	-	-	-	0.68	0.47
20. อารมณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตของฉันมีคุณค่า	.45	-	-	-	0.50	0.25
21. ฉันหวังว่าตนสามารถทำได้ดีในเกือบจะทุกสิ่งที่ฉันพยายามทำ	.60	-	-	-	0.67	0.45
22. ฉันรู้สึกว้าวุ่นใจ ง่าย ๆ กำลังจะเกิดขึ้นกับตัวฉัน	.56	-	-	-	0.54	0.29
23. หากฉันอารมณ์ดี ฉันสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย	.62	-	-	-	0.71	0.50
24. หากฉันอารมณ์ดี ฉันสามารถมีความคิดแปลกใหม่เกิดขึ้นได้	.63	-	-	-	0.69	0.47
25. เมื่ออารมณ์ฉันเปลี่ยนไป ฉันมีโอกาสดูเห็นสิ่งใหม่ ๆ	.31	-	-	-	0.46	0.21
26. ฉันตั้งใจตนเองให้ทำงาน โดยนึกถึงผลลัพธ์ที่ดีของงานที่ทำ	.60	-	-	-	0.71	0.50
27. สภาวะอารมณ์ที่ดีช่วยให้ฉันพยายามในการเผชิญกับอุปสรรคต่อไปได้	.56	-	-	-	0.66	0.44

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .9220

ตาราง 44 (ต่อ)

Chi-square goodness of fit = 286.44 df = 250 p = .06 CN = 303.35

RMSEA = 0.020 RMR = 0.025 SRMR = 0.042

GFI = 0.93 AGFI = 0.90 NFI = 0.98 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

EQ1 – EQ2, EQ3, EQ4 = 0.72, 0.85, 0.71

EQ2 – EQ3, EQ4 = 0.90, 0.70

EQ3 – EQ4 = 0.92

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 4 เป็นข้อคำถามของปรีชาเชิงอารมณ์ ด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย (EQ1)

ข้อคำถามที่ 5 – 10 เป็นข้อคำถามของปรีชาเชิงอารมณ์ ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม และ
เข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย (EQ2)

ข้อคำถามที่ 11 – 18 เป็นข้อคำถามของปรีชาเชิงอารมณ์ ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย (EQ3)

ข้อคำถามที่ 19 – 27 เป็นข้อคำถามของปรีชาเชิงอารมณ์ ด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จากการเข้าใจและ
รู้เกี่ยวกับอารมณ์ (EQ4)

คุณภาพเครื่องมือวัดอิทธิบาท 4

ตาราง 45 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดอิทธิบาท 4

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading				R^2
		it1	it2	it3	it4	
1. ฉันมีความสุขที่ได้ทำงาน	.61	0.86	-	-	-	0.73
2. ฉันพอใจที่จะทำงานนี้ต่อไป แม้ว่าจะต้องทำงานนี้อีกนาน	.60	0.70	-	-	-	0.49
3. ผลงานจะเป็นอย่างไรก็ตาม ฉันก็ยังต้องการทำงานนี้	.51	0.57	-	-	-	0.32
4. ฉันชอบงานที่ทำอยู่	.66	0.79	-	-	-	0.63
5. การที่ฉันทำงานนี้ก็เพราะพอใจในเป้าหมายของงาน	.62	0.88	-	-	-	0.78
6. ฉันพยายามหาหนทางที่จะทำงานต่อให้สำเร็จจนได้	.69	-	0.76	-	-	0.58
7. ฉันพยายามชนะอุปสรรคจนกว่างานจะบรรลุจุดมุ่งหมาย	.75	-	0.87	-	-	0.76
8. ฉันจะฝ่าฟันปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	.75	-	0.82	-	-	0.67
9. แม้พบอุปสรรคใด ๆ ฉันก็จะไม่ย่อท้อ	.71	-	0.78	-	-	0.61
10. ฉันเชื่อว่าอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายความสามารถที่ฉันจะต้องเอาชนะให้ได้	.70	-	0.82	-	-	0.67
11. ฉันแน่วแน่มั่นคงเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน	.74	-	-	0.85	-	0.72
12. สิ่งแวดล้อมการทำงานจะเป็นอย่างไรก็ตาม ฉันก็ยังแน่วแน่ในการทำงาน	.61	-	-	0.68	-	0.46
13. ขณะทำงานฉันรู้ตระหนักถึงความสำคัญของงานนั้น	.65	-	-	0.68	-	0.46
14. ฉันทำงานด้วยใจจดจ่อ เพราะงานเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับชีวิตของฉัน	.63	-	-	0.61	-	0.37
15. ฉันชอบค้นคว้าหาความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้น	.61	-	-	-	0.81	0.65
16. ฉันชอบที่จะคิดปรับปรุงให้งานที่ทำอยู่มีคุณดียิ่ง ๆ ขึ้น	.64	-	-	-	0.81	0.65
17. ไม่เพียงแต่จะทำงานให้สำเร็จเท่านั้น ฉันจะคอยตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำงานด้วย	.60	-	-	-	0.84	0.70
18. แม้จะเป็นเพียงงานเล็ก ๆ น้อย ๆ ฉันก็จะพิจารณาว่างานนั้นมีผลอย่างไร ทำให้เป็นเช่นนั้น	.60	-	-	-	0.87	0.75
19. ฉันชอบพิจารณาการทำงานของตนเองทั้งข้อดีและข้อด้อยและหาทางปรับปรุงเสมอ	.59	-	-	-	0.83	0.69

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .9350

ตาราง 45 (ต่อ)

Chi-square goodness of fit = 116.18 df = 103 p = .18 CN = 341.53

RMSEA = 0.018 RMR = 0.024 SRMR = 0.033

GFI = 0.96 AGFI = 0.93 NFI = 0.99 ; NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

it1 – it2, it3, it4 = 0.67, 0.72, 0.52

it2 – it3, it4 = 0.88, 0.71

it3 – it4 = 0.65

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 5 เป็นข้อคำถามของอิทธิบาท 4 ด้านฉันทะ (it1)

ข้อคำถามที่ 6 – 10 เป็นข้อคำถามของอิทธิบาท 4 ด้านวิริยะ (it2)

ข้อคำถามที่ 11 – 14 เป็นข้อคำถามของอิทธิบาท 4 ด้านจิตตะ (it3)

ข้อคำถามที่ 15 – 19 เป็นข้อคำถามของอิทธิบาท 4 ด้านวิมังสา (it4)

คุณภาพเครื่องมือวัดสังคหวัตถุ 4

ตาราง 46 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดสังคหวัตถุ 4

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading				R^2
		S1	S2	S3	S4	
1. เมื่อไปต่างจังหวัด ฉันมักจะซื้อของมาฝากคนใกล้ชิด	.50	0.51	-	-	-	0.26
2. เมื่อพบเห็นของที่เหมือนกับเพื่อนฉันก็จะซื้อมาฝาก	.44	0.62	-	-	-	0.38
3. ฉันบริจาคเงิน / สิ่งของ ช่วยเหลือคนที่ประสบภัยหรือผู้ที่ด้อยโอกาส	.40	0.48	-	-	-	0.23
4. ฉันบริจาคทรัพย์สินให้มูลนิธิต่าง ๆ ตามโอกาสจะอำนวย	.36	0.49	-	-	-	0.24
5. ฉันให้ของขวัญเป็นกำลังใจกับเพื่อนเมื่อเขาประสบความสำเร็จด้วยความเต็มใจ	.43	0.71	-	-	-	0.51
6. ฉันมักจะเสี่ยงหักทายเป็นคนรู้จัก	.50	-	0.38	-	-	0.15
7. ฉันพูดปลอบโยนให้กำลังใจเพื่อนเมื่อเขามีปัญหา	.65	-	0.86	-	-	0.73
8. ฉันแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้กับคนใกล้ชิด	.52	-	0.69	-	-	0.47
9. ฉันพูดชมบุดรหาลานเมื่อเขาสอบได้คะแนนดี	.58	-	0.77	-	-	0.59
10. ฉันยกย่องชมเชยเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ	.64	-	0.90	-	-	0.81
11. ฉันเห็นเพื่อน ๆ ทุ่มเทกับการทำงาน ฉันจึงคอยช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน	.52	-	-	0.49	-	0.24
12. ฉันอยู่เป็นกำลังใจให้เพื่อนเมื่อเขามีปัญหา	.61	-	-	0.66	-	0.43
13. หากรู้ว่าเพื่อนจะมาขอความช่วยเหลือ ฉันพยายามเสี่ยงที่จะพูดคุยกับเขา	.61	-	-	0.44	-	0.19
14. บางทีฉันก็แกล้งมองไม่เห็นคนแก่บนรถประจำทาง เพราะเกรงว่าจะต้องลุกให้นั่ง	.58	-	-	0.46	-	0.21
15. ฉันเสี่ยงที่จะเข้าร่วมพัฒนาชุมชน ในวาระสำคัญต่าง ๆ ที่จัดขึ้น	.61	-	-	0.59	-	0.35
16. ฉันเสี่ยงที่จะพูดคุยกับคนใกล้ชิดถ้าหากเขาต้องมีปัญหาเกี่ยวกับคดีความในศาล	.63	-	-	-	0.56	0.31
17. เมื่อเพื่อนเกิดปัญหาฉันยังคงคบเขาเหมือนเดิม และช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น	.37	-	-	-	0.47	0.22
18. ฉันให้คำปรึกษากับเพื่อน ๆ ทุกคนเสมอ	.41	-	-	-	0.50	0.25
19. ฉันให้ความเป็นมิตรกับเพื่อนทุกคนเสมอ	.42	-	-	-	0.42	0.18
20. ฉันมักจะเอาเปรียบกับเพื่อน ๆ ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ	.58	-	-	-	0.51	0.27

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .8725

ตาราง 46 (ต่อ)

Chi-square goodness of fit = 132.94 df = 128 p = .36 CN = 360.18

RMSEA = 0.006 RMR = 0.028 SRMR = 0.035

GFI = 0.96 AGFI = 0.93 NFI = 0.98 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

S1 – S2, S3, S4 = 0.58, 0.83, 0.78

S2 – S3, S4 = 0.88, 0.87

S3 – S4 = 0.97

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 5 เป็นข้อคำถามของสังกัดวัด 4 ด้านทาน (S1)

ข้อคำถามที่ 6 – 10 เป็นข้อคำถามของสังกัดวัด 4 ด้านปิยะวาจา (S2)

ข้อคำถามที่ 11 – 15 เป็นข้อคำถามของสังกัดวัด 4 ด้านอัตถจริยา (S3)

ข้อคำถามที่ 16 – 20 เป็นข้อคำถามของสังกัดวัด 4 ด้านสมานัตตา (S4)

คุณภาพเครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงาน

ตาราง 47 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดบรรยากาศของหน่วยงาน

ข้อความ	r_{ct}	Loading								R^2
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	
1. หน่วยงานชี้แจงนโยบายของหน่วยงาน ให้สมาชิกรับทราบอย่างชัดเจน	.47	0.65	-	-	-	-	-	-	-	0.43
2. หน่วยงานชี้แจงลักษณะงานและความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	.50	0.58	-	-	-	-	-	-	-	0.34
3. หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	.57	0.85	-	-	-	-	-	-	-	0.73
4. มีการนำนโยบายมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมได้อย่างครอบคลุมในหน่วยงาน	.58	0.84	-	-	-	-	-	-	-	0.70
5. ในงานบางอย่าง ฉันไม่แน่ใจว่าใครเป็นหัวหน้างานนั้น	.48	0.87	-	-	-	-	-	-	-	0.76
6. ในหน่วยงานมีการระดมสมอง เพื่อช่วยให้สมาชิกร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.50	-	0.66	-	-	-	-	-	-	0.43
7. หน่วยงานเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผน และตัดสินใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ	.51	-	0.63	-	-	-	-	-	-	0.40
8. สมาชิกรู้สึกว่าการตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	.58	-	0.79	-	-	-	-	-	-	0.62
9. สมาชิกได้อุทิศตนในการทำงานเพื่อหน่วยงาน	.50	-	0.69	-	-	-	-	-	-	0.48
10. หน่วยงานจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้สมาชิกใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน	.47	-	-	0.45	-	-	-	-	-	0.21
11. หน่วยงานได้นำผลการประเมิน มาใช้เป็นข้อมูลการพัฒนาการทำงานในหน่วยงานน้อยมาก	.27	-	-	0.19	-	-	-	-	-	0.04
12. สมาชิกขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง	.63	-	-	0.74	-	-	-	-	-	0.55
13. กฎระเบียบบางข้อที่หน่วยงานกำหนดไว้ ยากต่อการปฏิบัติ	.53	-	-	-	0.66	-	-	-	-	0.43
14. หน่วยงานขาดความยืดหยุ่น ในการลงโทษสมาชิกที่ละเมิดกฎระเบียบ	.50	-	-	-	0.58	-	-	-	-	0.34
15. หัวหน้าหน่วยงานไม่รับฟังเหตุผล ในการลงโทษสมาชิกที่ละเมิดกฎระเบียบ	.59	-	-	-	0.69	-	-	-	-	.48
16. กฎระเบียบที่กำหนดไว้ ไม่ได้นำมาใช้กับสมาชิกบางคนในหน่วยงาน	.65	-	-	-	0.73	-	-	-	-	0.53
17. สมาชิกรู้สึกลำบากใจที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้	.62	-	-	-	0.67	-	-	-	-	0.44
18. สมาชิกวิพากษ์วิจารณ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้า	.51	-	-	-	-	0.60	-	-	-	0.36
19. สมาชิกส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับผู้ที่ถูกประเมินว่าปฏิบัติงานดี	.62	-	-	-	-	0.70	-	-	-	0.49
20. สมาชิกที่ได้รับการประเมินว่าปฏิบัติงานดี มักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์มากกว่าจะได้รับคำชม	.61	-	-	-	-	0.71	-	-	-	0.51

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อความ	r _c	Loading								R ²
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	
21. การมอบหมายความรับผิดชอบให้กับสมาชิกเป็นที่ยอมรับจากทุกคนในหน่วยงาน	.40	-	-	-	-	-	0.58	-	-	0.34
22. สมาชิกยังขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง	.55	-	-	-	-	-	0.66	-	-	0.44
23. หน่วยงานมอบหมายงานโดยยึดติดที่ตัวบุคคลมากกว่าจะพิจารณาที่ความรู้ความสามารถของสมาชิก	.60	-	-	-	-	-	0.77	-	-	0.59
24. หัวหน้าให้ความสำคัญกับตนเองกับสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน	.41	-	-	-	-	-	-	0.69	-	0.48
25. สมาชิกในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	.48	-	-	-	-	-	-	0.69	-	0.48
26. หัวหน้าให้ความไว้วางใจสมาชิกในการปฏิบัติงาน	.46	-	-	-	-	-	-	0.82	-	0.68
27. การทำงานในหน่วยงาน มีความอึดื้อล่วยและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	.50	-	-	-	-	-	-	0.77	-	0.59
28. สมาชิกในหน่วยงานมีความสามัคคี และร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจ	.53	-	-	-	-	-	-	-	0.64	0.41
29. ในทีมการพยาบาล สมาชิกยังขาดการไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน	.56	-	-	-	-	-	-	-	0.63	0.40
30. หน่วยงานมักให้รางวัลโดยเน้นที่ตัวบุคคล มากกว่าทีมทำงาน	.49	-	-	-	-	-	-	-	0.58	0.33

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .9238

Chi-square goodness of fit = 333.88 df = 311 p = .18 CN = 317.37

RMSEA = 0.012 RMR = 0.050 SRMR = 0.050

GFI = 0.93 AGFI = 0.89 NFI = 0.98 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

C1 – C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8 = 0.57, 0.64, 0.65, 0.56, 0.55, 0.43, 0.57

C2 – C3, C4, C5, C6, C7, C8 = 0.81, 0.55, 0.57, 0.65, 0.68, 0.72

C3 – C4, C5, C6, C7, C8 = 0.91, 0.73, 0.72, 0.60, 0.76

C4 – C5, C6, C7, C8 = 0.94, 0.81, 0.59, 0.63 C5 – C6, C7, C8 = 0.91, 0.61, 0.87

C6 – C7, C8 = 0.64, 0.98 C7 – C8 = 0.61

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 5 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย (C1)

ข้อคำถามที่ 6 – 9 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านความผูกพัน (C2)

ข้อคำถามที่ 10 – 12 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (C3)

ข้อคำถามที่ 13 – 17 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านกฎระเบียบการปฏิบัติงาน (C4)

ข้อคำถามที่ 18 – 20 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านการยกย่องชมเชย (C5)

ข้อคำถามที่ 21 – 23 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน (C6)

ข้อคำถามที่ 24 – 27 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน (C7)

ข้อคำถามที่ 28 – 30 เป็นข้อคำถามของบรรยาภาศของหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม (C8)

คุณภาพเครื่องมือวัดสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

ตาราง 48 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading							R^2
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	
1. ฉันท่านนโยบายของโรงพยาบาลมาถ่ายทอดให้ผู้บังคับบัญชาได้เข้าใจ	.63	0.72	-	-	-	-	-	-	0.51
2. ฉันท่านนำให้ผู้บังคับบัญชาร่วมมือกันปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาล	.60	0.70	-	-	-	-	-	-	0.49
3. ฉันท่านให้ผู้บังคับบัญชายอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน	.61	0.71	-	-	-	-	-	-	0.50
4. ฉันท่านเสริมให้ผู้บังคับบัญชาได้แสดงความมีน้ำใจต่อกัน	.60	0.71	-	-	-	-	-	-	0.51
5. ฉันท่านสามารถอธิบายให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจแนวทางการรักษาแบบใหม่ที่ต่างไปจากวิธีการเดิม ๆ ได้	.54	0.59	-	-	-	-	-	-	0.35
6. ฉันท่านกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาหาข้อผิดพลาดมาใช้เป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	.62	0.72	-	-	-	-	-	-	0.51
7. ฉันท่านกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชานำข้อบกพร่องในการทำงานมาใช้ในการพัฒนาการทำงานของทีม	.64	0.74	-	-	-	-	-	-	0.55
8. ฉันท่านกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานที่มีความยุ่งยาก	.60	-	0.65	-	-	-	-	-	0.42
9. ฉันท่านสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาทำกิจกรรมอย่างอิสระและต่อเนื่อง	.66	-	0.70	-	-	-	-	-	0.49
10. ฉันท่านกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาใช้ศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	.65	-	0.69	-	-	-	-	-	0.47
11. ฉันท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนำมาปรับใช้ในงาน	.64	-	0.69	-	-	-	-	-	0.48
12. ฉันท่านให้คำปรึกษากับผู้บังคับบัญชาที่ต้องการคำแนะนำในการทำงาน	.59	-	0.62	-	-	-	-	-	0.38
13. ฉันท่านให้กำลังใจผู้บังคับบัญชาที่ทำงานไม่สำเร็จ ให้เกิดความมุ่งมั่นต่อไป	.52	-	0.54	-	-	-	-	-	0.29
14. ฉันท่านเสริมสร้างกำลังใจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	.62	-	0.61	-	-	-	-	-	0.37
15. ฉันท่านสร้างระบบการบันทึกและเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานในหน่วยงาน	.46	-	-	0.52	-	-	-	-	0.27
16. ฉันท่านบริหารจัดการให้มีเจ้าหน้าที่ไม่มากหรือน้อยเกินไปในการทำงานแต่ละเวร	.44	-	-	0.64	-	-	-	-	0.41
17. ฉันท่านบริหารจัดการให้มีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (Supply) ใช้อย่างเพียงพอในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม	.53	-	-	0.69	-	-	-	-	0.48
18. ฉันท่านมอบหมายงานได้อย่างชัดเจน	.53	-	-	0.68	-	-	-	-	0.46
19. ในการนิเทศงานฉันสอนและเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้บังคับบัญชา	.58	-	-	0.67	-	-	-	-	0.45
20. ฉันท่านวิเคราะห์รูปแบบการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในหน่วยงาน	.58	-	-	0.71	-	-	-	-	0.51

ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading							R^2
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	
21. ฉันปรับระบบการทำงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกคนสามารถปฏิบัติได้	.60	-	-	0.74	-	-	-	-	0.55
22. ฉันสืบหาข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงในการบริหารงาน	.61	-	-	0.76	-	-	-	-	0.57
23. ฉันนำปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นเข้าที่ประชุมเพื่อให้ผู้ร่วมงานระดมความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข	.57	-	-	0.65	-	-	-	-	0.42
24. ผู้บังคับบัญชาทุกคน ยอมรับและเต็มใจในการทำงานเป็นทีม	.57	-	-	-	0.63	-	-	-	0.40
25. ฉันมอบหมายงานต่าง ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาหลายระดับทำงานร่วมกัน	.62	-	-	-	0.74	-	-	-	0.55
26. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในทีมทำงาน หัวหน้าทีมจะเป็นผู้รับผิดชอบและแก้ปัญหาเพียงคนเดียว	.21	-	-	-	0.22	-	-	-	0.05
27. สมาชิกในทีมทำงาน ยังขาดการยอมรับและไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงานร่วมกัน	.21	-	-	-	0.17	-	-	-	0.03
28. บางครั้งมีสมาชิกในทีมทำงานบางคนไม่ยอมรับร่วมทีมทำงานที่จัดขึ้น	.22	-	-	-	0.17	-	-	-	0.03
29. ฉันสามารถคาดการณ์การให้การพยาบาลได้อย่างถูกต้องตามหลักการพยาบาล	.48	-	-	-	-	0.61	-	-	0.37
30. ฉันสามารถสอนหลักการให้การพยาบาลผู้ป่วยได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ	.59	-	-	-	-	0.72	-	-	0.51
31. บางครั้งฉันให้การดูแลผู้ป่วยที่ไม่ไปเป็นตามมาตรฐานการพยาบาล	.34	-	-	-	-	0.36	-	-	0.13
32. ฉันไม่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้การพยาบาล	.43	-	-	-	-	0.52	-	-	0.27
33. ฉันใช้กระบวนการทางการพยาบาลทุกขั้นตอน ในการดูแลผู้ป่วย	.56	-	-	-	-	0.63	-	-	0.40
34. ฉันจัดการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	.56	-	-	-	-	-	0.61	-	0.37
35. ฉันส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาค้นหาหน่วัตถุกรรมในการพัฒนางานบริการ	.62	-	-	-	-	-	0.68	-	0.46
36. ฉันสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาหาความรู้นอกเหนือจากที่หน่วยงานจัดให้	.57	-	-	-	-	-	0.62	-	0.38
37. ฉันส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการต่าง ๆ	.54	-	-	-	-	-	0.56	-	0.32
38. ฉันถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์เพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	.61	-	-	-	-	-	0.69	-	0.48
39. ฉันจัดการอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะการทำงานตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา	.56	-	-	-	-	-	0.60	-	0.37
40. ฉันชมเชยผู้บังคับบัญชาที่มีความตื่นตัวในการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน	.60	-	-	-	-	-	0.68	-	0.47

ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading							R^2
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	
41. จัดเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติ ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอย่างอิสระ	.49	-	-	-	-	-	-	0.61	0.37
42. ดัชนีกระตุ้นเตือนให้ผู้ได้บังคับบัญชา สอบถามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ	.49	-	-	-	-	-	-	0.63	0.40
43. ดัชนีให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานโดยคำนึงถึงเกียรติและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย	.58	-	-	-	-	-	-	0.72	0.51
44. ดัชนีให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้การพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับ	.58	-	-	-	-	-	-	0.72	0.52
45. ดัชนีพัฒนาการบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	.66	-	-	-	-	-	-	0.71	0.51
46. ดัชนีเห็นว่าการให้การบริการอย่างหนึ่งก็คือ ผู้ป่วยและญาติเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด	.48	-	-	-	-	-	-	0.61	0.38

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .9484

Chi-square goodness of fit = 913.14 df = 875 p = .18 CN = 214.61

RMSEA = 0.00 RMR = 0.029 SRMR = 0.050

GFI = 0.84 AGFI = 0.81 NFI = 0.96 NNFI = 1.00

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

M1 – M2, M3, M4, M5, M6, M7 = 0.96, 0.70, 0.75, 0.72, 0.85, 0.69

M2 – M3, M4, M5, M6, M7 = 0.79, 0.83, 0.79, 0.92, 0.82

M3 – M4, M5, M6, M7 = 0.73, 0.61, 0.74, 0.63

M4 – M5, M6, M7 = 0.75, 0.80, 0.69

M5 – M6, M7 = 0.76, 0.80

M6 – M7 = 0.82

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 7 เป็นข้อคำถามของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ด้านภาวะผู้นำ (M1)

ข้อคำถามที่ 8 – 14 เป็นข้อคำถามของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ (M2)

ข้อคำถามที่ 15 – 23 เป็นข้อคำถามของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ด้านการบริหารงานทั่วไป (M3)

ข้อคำถามที่ 24 – 28 เป็นข้อคำถามของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ด้านการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (M4)

ข้อคำถามที่ 29 – 33 เป็นข้อคำถามของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ด้านการปฏิบัติการพยาบาล (M5)

ข้อคำถามที่ 34 – 40 เป็นข้อคำถามของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ด้านการส่งเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะการทำงาน (M6)

ข้อคำถามที่ 41 – 46 เป็นข้อคำถามของสมรรถนะการทำงานของหัวหน้า ด้านการจัดบริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (M7)

คุณภาพเครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

ตาราง 49 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของเครื่องมือวัดพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

ข้อคำถาม	r_{ct}	Loading				R^2
		Ph1	Ph2	Ph3	Ph4	
1. ฉันมีความปรารถนาดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	.51	0.69	-	-	-	0.47
2. ฉันคิดว่าการแสดงน้ำใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่สิ่งจำเป็น	.34	0.34	-	-	-	0.12
3. ฉันคิดว่าการแสดงไมตรีจิตต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็น	.54	0.69	-	-	-	0.47
4. ฉันรู้สึกว่าการแบ่งปันความรักให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน	.50	0.70	-	-	-	0.49
5. ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาในเรื่องส่วนตัว ฉันคิดว่าไม่จำเป็นต้องช่วยเหลือด้วยเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล	.55	-	0.57	-	-	0.32
6. หากผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาการทำงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ฉันจะไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง	.54	-	0.58	-	-	0.34
7. ฉันคิดว่าเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาป่วยควรไปเยี่ยมเป็นกำลังใจแม้ว่าต้องเสียเวลาไปกับการเดินทางมากก็ตาม	.25	-	0.49	-	-	0.24
8. ฉันรู้สึกสงสารผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องเผชิญเหตุการณ์เลวร้ายในชีวิต	.34	-	0.61	-	-	0.37
9. ฉันรู้สึกยินดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาสัก ๆ ที่ได้รับคำชมจากผู้บริหารโรงพยาบาล	.63	-	-	0.69	-	0.47
10. ฉันรู้สึกเคืองใจไม่ชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิดเกินหน้าเกินตา	.54	-	-	0.57	-	0.33
11. ฉันจะดีใจเป็นอย่างมาก หากผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.47	-	-	0.62	-	0.38
12. ฉันคิดว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่ก้าวหน้าเร็วขึ้น เพราะเป็นเด็กเส้น มีคนคอยหนุนหลัง	.54	-	-	0.61	-	0.38
13. ฉันคิดว่าการระลอกกฎบางอย่างของโรงพยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นสิ่งที่ควรกระทำ	.27	-	-	-	0.62	0.39
14. ฉันยินดีที่จะปกปิดความผิดของผู้ใต้บังคับบัญชา แม้ว่าเขาจะทำผิดระเบียบของโรงพยาบาลก็ตาม	.49	-	-	-	0.96	0.92
15. ฉันคิดว่าหากผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิดกฎระเบียบด้วยความจำเป็นบางอย่าง ฉันก็จะให้อภัย	.12	-	-	-	0.37	0.14

ค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของครอนบาค = .8027

ตาราง 49 (ต่อ)

Chi-square goodness of fit = 86.86 $df = 74$ $p = .15$ $CN = 243.23$

RMSEA = 0.036 RMR = 0.039 SRMR = 0.061

GFI = 0.94 AGFI = 0.91 NFI = 0.95 NNFI = 0.99

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนตัวแปรองค์ประกอบ

Ph1 – Ph2, Ph3, Ph4 = 0.84, 0.83, 0.26

Ph2 – Ph3, Ph4 = 0.75, 0.18

Ph3 – Ph4 = 0.41

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่ 1 – 4 เป็นข้อคำถามของพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ด้านเมตตา (Ph1)

ข้อคำถามที่ 5 – 8 เป็นข้อคำถามของพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ด้านกรุณา (Ph2)

ข้อคำถามที่ 9 – 12 เป็นข้อคำถามของพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ด้านมุทิตา (Ph3)

ข้อคำถามที่ 13 – 15 เป็นข้อคำถามของพรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า ด้านอุเบกขา (Ph4)

ภาคผนวก ค.

ผลการทดสอบเกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

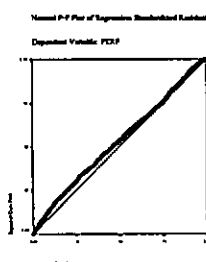
ภาคผนวก ค.

ผลการทดสอบเกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

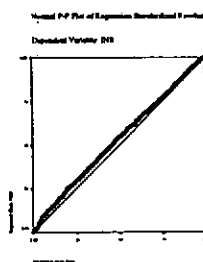
ในการทดสอบลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ส่วนที่เหลือ โดยการพล็อตกราฟระหว่างค่าส่วนที่เหลือของตัวแปรผลลัพธ์ ($y - \hat{y}$) ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล และตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน หากเส้นกราฟมีลักษณะเป็นเส้นตรง หรือมีแนวโน้มเป็นเส้นตรง จะสรุปผลว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรง ซึ่งสามารถนำตัวแปรเหล่านั้นมาศึกษาในลักษณะของการวิเคราะห์พหุระดับได้ รายละเอียดของการวิเคราะห์ส่วนที่เหลือ ดังนี้

ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล: ความผูกพันต่อองค์กร

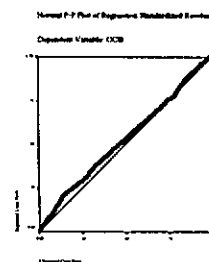
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

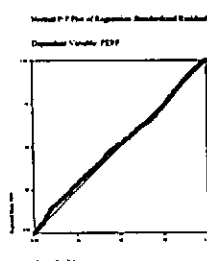


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

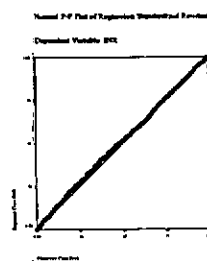


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล: ความพึงพอใจในงาน

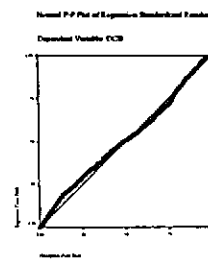
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

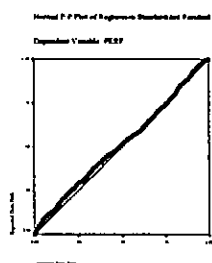


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

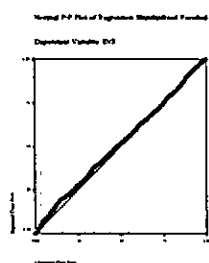


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล: การรับรู้บทบาท

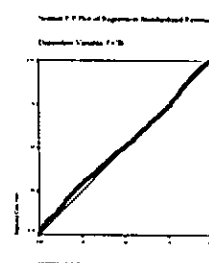
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

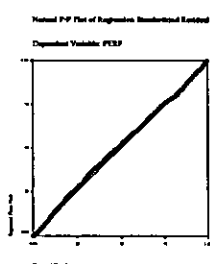


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

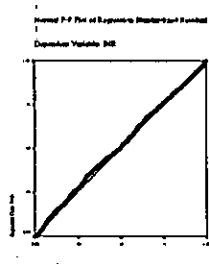


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล: ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

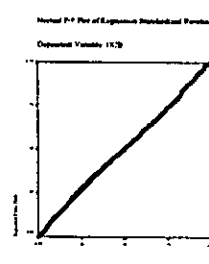
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

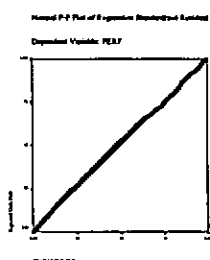


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

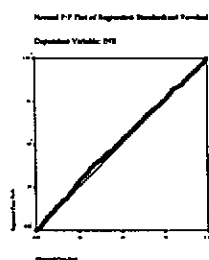


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล: ปรัชญาเชิงอารมณ์

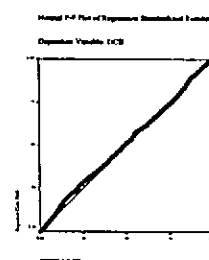
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

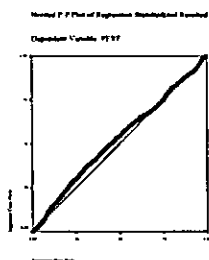


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

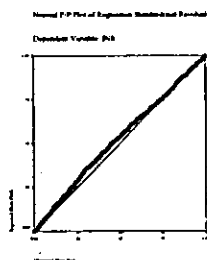


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล: อิทธิบาท 4

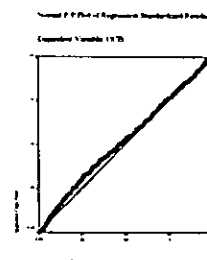
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

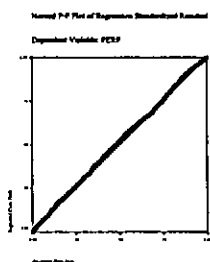


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

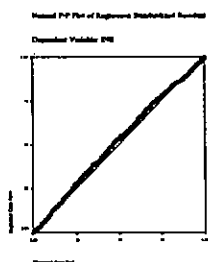


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับบุคคล: สังคหวัตถุ 4

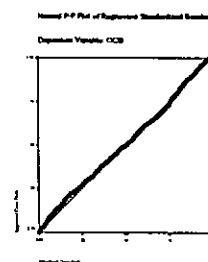
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

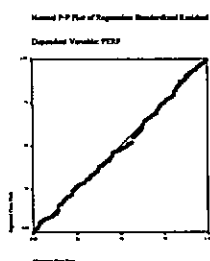


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

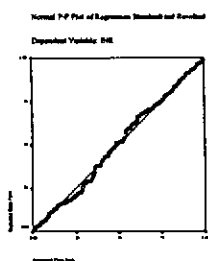


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน: บรรยาภาศของหน่วยงาน

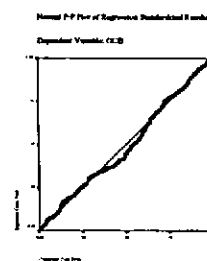
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

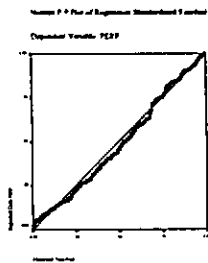


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

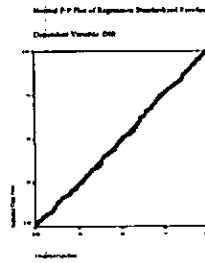


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน: สมรรถนะการทำงานของหัวหน้า

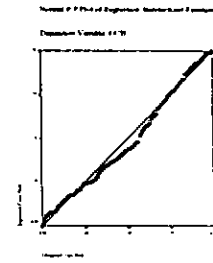
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท

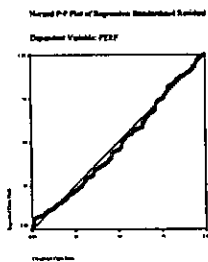


พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

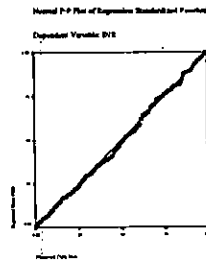


ตัวแปรเชิงสาเหตุระดับหน่วยงาน: พรหมวิหาร 4 ของหัวหน้า

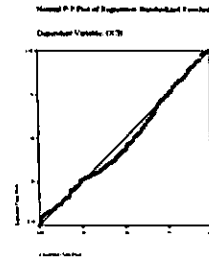
ผลการปฏิบัติงานรวม



พฤติกรรมตามบทบาท



พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี



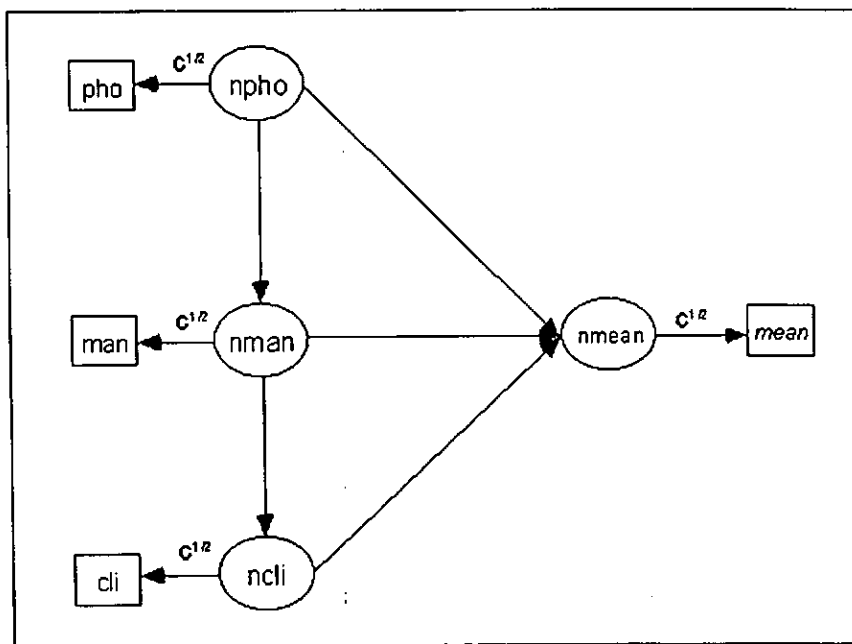
ภาคผนวก ง.
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

ภาคผนวก ง.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลไวัระดับใน
แบบจำลองตั้งต้นตามตัวแปรผลลัพธ์ระดับบุคคลแต่ละแบบจำลอง

ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลไวัระดับ ซึ่งมี
แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระดับหน่วยงานเป็นแบบจำลองที่ส่งผลต่อคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร
ระดับบุคคล ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานรวม พฤติกรรมตามบทบาท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิง
อารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 พบว่า แบบจำลองตั้งต้น (ภาพประกอบ 33) ของความสัมพันธ์เชิง
สาเหตุและผลไวัระดับ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม แต่ในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบ
สำคัญทางแบบจำลองไม่มีความกลมกลืนข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการศึกษาแสดงในตาราง 47 – 48



ภาพประกอบ 33 แบบจำลองตั้งต้น ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุไวัระดับที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นคะแนนเฉลี่ย
ของตัวแปรระดับบุคคล

ตาราง 50 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองในความสัมพันธ์ใช้ระดับกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ซึ่งทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองตั้งต้นตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง									
		nper	ninr	nOCB	ncom	nsat	nrol	nlea	nEQ	nith	nsun
Chi-square / df	< 2	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29
P value of Chi-square	> .05	.59	.59	.59	.59	.59	.59	.59	.59	.59	.59
Goodness of Fit Index (GFI)	≥ 0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	≥ 0.90	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.05	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16
Standard Root mean Square Residual (SRMR)	≤ 0.05	0.012	0.012	0.012	0.012	0.012	0.012	0.012	0.012	0.012	0.012
Critical N	≥ 200	4282.68	4282.68	4282.68	4282.68	4282.68	4282.68	4282.68	4282.68	4282.68	4282.68

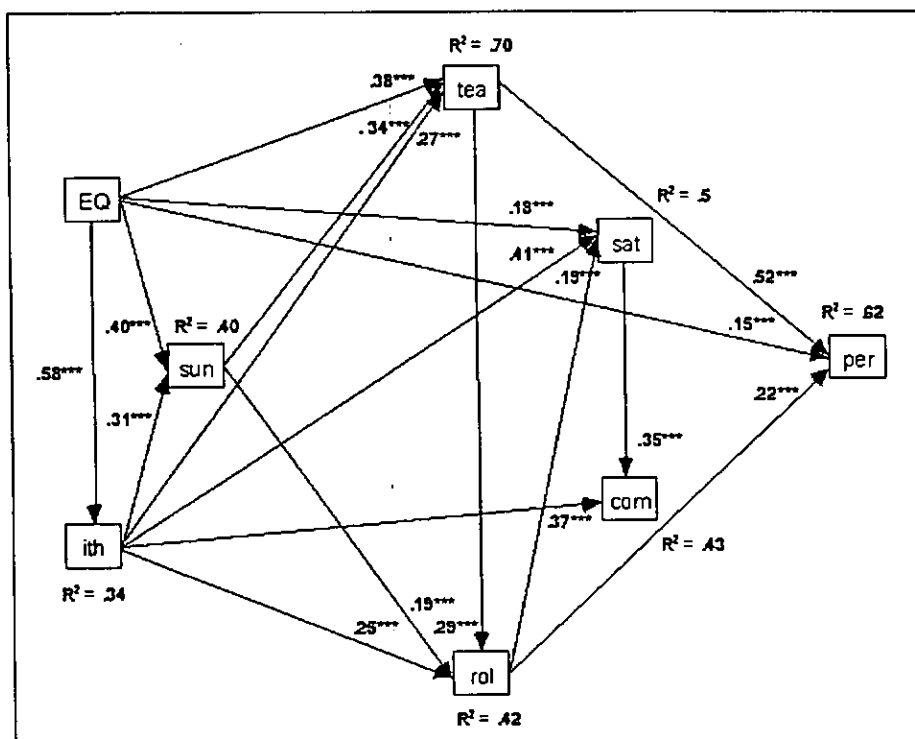
ตาราง 51 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ของตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง (ในแบบจำลองตั้งต้น)

ตัวแปร แฝงเชิง สาเหตุ	ตัวแปรระดับหน่วยงาน ¹			ตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง									
	nman	ncli	nsun	nith	neq	ntea	nrol	nsat	ncom	nper	nocb	ninr	
	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	
npho	.57 (.25)		0.21* (.11)	-0.06 (.10)	-0.07 (.12)	.09 (.20)	0.05 (.06)	-.09 (.08)	-.015 (.10)	0.14 (.15)	0.09 (.08)	0.15 (.08)	
nman	-	.24 (.05)	-.017 (.03)	0.10 (.03)	0.09 (.03)	-.03 (.06)	0.02 (.02)	0.08 (.02)	0.26 (.03)	-.006 (.04)	0.04 (.02)	-.015 (.02)	
ncli	-	-	0.55***(.04)	0.50***(.04)	0.29***(.04)	0.57***(.07)	0.83***(.02)	0.61***(.03)	0.29***(.04)	0.61***(.06)	0.53***(.03)	0.58***(.03)	
R ²	0.33	0.06	0.33	0.27	0.10	0.33	0.70	0.37	0.15	0.39	0.30	0.36	

¹ มีอิทธิพลลงที่ในแบบจำลอง ตามตัวแปรผลลัพธ์ในแต่ละแบบจำลอง

ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม

การวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลองระดับบุคคล ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ยังไม่ได้ตัดตัวแปรกลุ่มเจตคติที่มีต่องานออกจากแบบจำลอง ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ไม่ได้ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานรวม แสดงรายละเอียดในภาพประกอบ 34 และ ตาราง 52 – 53



ภาพประกอบ 34 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวม ผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในหน่วยงานสูง (ในแบบจำลองที่มีตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน)

ตาราง 52 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนในภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระดับบุคคล ของแบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง (ในแบบจำลองที่มีตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน)

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ
Chi-square / df	< 2	9.98 / 11 = 0.91
P value of Chi-square	> .05	.53
Goodness of Fit Index (GFI)	≥ 0.90	0.99
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	≥ 0.90	0.98
Normed Fit Index (NFI)	≥ 0.90	1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI)	≥ 0.90	1.00
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	≤ 0.05	0.00
Standard Root mean Square Residual (SRMR)	≤ 0.05	0.013
Critical N	≥ 200	1075.89

ตาราง 53 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ ในแบบจำลองระดับบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง (ในแบบจำลองที่มีตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน)

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง																				
	ith			sun			tea			rol			sat			com			per		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	.58	-	.58	.40	.18	.58	.38	.35	.73	-	.47	.47	.18	.33	.51	-	.40	.40	.15	.48	.63
ith	-	-	-	.31	-	.31	.27	.11	.38	.25	.17	.42	.41	.08	.49	.37	.18	.55	-	.29	.29
sun	-	-	-	-	-	-	.34	-	.34	.19	.10	.29	-	.05	.05	-	.02	.02	-	.24	.24
tea	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.29	-	.29	-	.05	.05	-	.02	.02	.52	.07	.59
rol	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.19	-	.19	-	.07	.07	.22	-	.22
sat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.35	-	.35	-	-	-
com	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
R^2	.34			.40			.70			.42			.45			.43			.62		

ค่าอิทธิพลทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\leq .05$

ภาคผนวก จ.

คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น

ภาคผนวก จ.

แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์ : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระดับบุคคล

แบบจำลองสมมติฐาน (แบบจำลอง 1)

Title Individual Level : Performance as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\UNUNNU.dsf'

Relationships

PER = COM SAT ROL TEA EMO ITH SUN

COM = SAT ROL TEA EMO

SAT = ROL TEA EMO

ROL = TEA EMO

Path Diagram

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองที่ปรับจากแบบจำลอง 1

Title Individual Level : Performance as outcome (Modified)

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\UNUNNU.dsf'

Relationships

PER = COM ROL TEA EMO SUN

COM = SAT ITH

SAT = ROL EMO ITH

ROL = TEA ITH SUN

ITH = EMO

SUN = EMO ITH

TEA = EMO ITH SUN

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COM AND SUN FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN SAT AND SUN FREE

Path Diagram

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองผลการปฏิบัติงานที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์ : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระดับบุคคล

แบบจำลองสมมติฐาน (แบบจำลอง 2)

Title Individual Level : Inrole behavior & OCB as Outcomes

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\NU\NNU.dsf'

Relationships

INR = COM SAT ROL TEA EMO ITH SUN

OCB = COM SAT ROL TEA EMO ITH SUN

COM = SAT ROL TEA EMO

SAT = ROL TEA EMO

ROL = TEA EMO

Path Diagram

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองที่ปรับจากแบบจำลอง 2

Title Individual Level : Inrole behavior & OCB as Outcomes (Modified)

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\NU\NNU.dsf'

Relationships

OCB = ROL TEA OCB

INR = COM ROL TEA EMO SUN ITH

COM = SAT ITH

SAT = ROL EMO ITH

ROL = TEA ITH SUN

ITH = EMO

SUN = EMO ITH

TEA = EMO ITH SUN

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COM AND SUN FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN SAT AND SUN FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN ITH AND INR FREE

Path Diagram

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองบรรยากาศของหน่วยงาน : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระดับหน่วยงาน

แบบจำลองสมมติฐาน (แบบจำลอง 3)

Title ward Level

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MUNMU.dsf'

Relationships

CLI = MAN PHO

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองที่ปรับจากแบบจำลอง 3

Title ward Level (Modified)

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MUNMU.dsf'

Relationships

CLI = MAN

MAN = PHO

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองผลการปฏิบัติงาน : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลไขว้ระดับ

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : Performance as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\IMU\NMU.ds'

Latent variables: nper nman npno ncli

Relationships:

$PER = 2.17 * nper$

$PHO = 2.17 * npno$

$MAN = 2.17 * nman$

$CLI = 2.17 * ncli$

$ncli = nman$

$nman = npno$

$nper = ncli \ nman \ npno$

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of PER to 5.20

Iterations = 250

Path Diagramme

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีพฤติกรรมตามบทบาทเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : Inrole behavior as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: ninr nman npho ncli

Relationships:

$INR = 2.17 \cdot ninr$

$PHO = 2.17 \cdot npho$

$MAN = 2.17 \cdot nman$

$CLI = 2.17 \cdot ncli$

$ncli = nman$

$nman = npho$

$ninr = ncli$

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of INR to 0.700

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : OCB as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: nocb nman npho ncli

Relationships:

$OCB = 2.17 \cdot nocb$

$PHO = 2.17 \cdot npho$

$MAN = 2.17 \cdot nman$

$CLI = 2.17 \cdot ncli$

$ncli = nman$

$nman = npho$

$nocb = ncli$

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of OCB to 0.653

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : Organizational COMitment as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: ncom nman npho ncli

Relationships:

COM = 2.17*ncom

PHO = 2.17*nphe

MAN = 2.17*nman

CLI = 2.17*ncli

ncli = nman

nman = nphe

ncom = ncli nman

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of COM to 3.776

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : Job satisfaction as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: nsat nman nphe ncli

Relationships:

SAT = 2.17*nsat

PHO = 2.17*nphe

MAN = 2.17*nman

CLI = 2.17*ncli

ncli = nman

nman = nphe

nsat = ncli

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of SAT to 3.34

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีการรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : ROL perception as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: nrol nman npho ncli

Relationships:

$ROL = 2.17 \cdot nrol$

$PHO = 2.17 \cdot npho$

$MAN = 2.17 \cdot nman$

$CLI = 2.17 \cdot ncli$

$ncli = nman$

$nman = npho$

$nrol = ncli$

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of ROL to 3.45

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : TEA ability as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: ntea nman npho ncli

Relationships:

$TEA = 2.17 \cdot ntea$

$PHO = 2.17 \cdot npho$

$MAN = 2.17 \cdot nman$

$CLI = 2.17 \cdot ncli$

$ncli = nman$

$nman = npho$

$ntea = ncli$

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of TEA to 0.50

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีวิชาเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : Emotional intelligence as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: nemo nman npno ncli

Relationships:

EMO = 2.17*nemo

PHO = 2.17*npno

MAN = 2.17*nman

CLI = 2.17*ncli

ncli = nman

nman = npno

nemo = ncli

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of EMO to 0.54

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : Ithibath 4 as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: nith nman npno ncli

Relationships:

ITH = 2.17*nith

PHO = 2.17*npno

MAN = 2.17*nman

CLI = 2.17*ncli

ncli = nman

nman = npno

nthi = ncli

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of ITH to 2.04

Iterations = 250

Path Diagrame

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองไขว้ระดับที่มีสังคหวัดฤ 4 ปีเป็นตัวแปรผลลัพธ์

Title Cross level : Sunkhawathu 4 as outcome

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\MU\NMU.dsf'

Latent variables: nsun nman npho ncli

Relationships:

SUN = 2.17*nsun

PHO = 2.17*nphe

MAN = 2.17*nman

CLI = 2.17*ncli

ncli = nman

nman = nphe

nsun = ncli

Set Error variance of CLI to 10.45

Set Error variance of MAN to 17.62

Set Error variance of PHO to 7.47

Set Error variance of SUN to 5.71

Iterations = 250

Path Diagramme

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์

การวิเคราะห์กลุ่ม เพื่อตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงาน

Group 1: Climate High

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\NUNU_H.dsf'

Relationships

PERF = COMM ROLE TEAM EMO SUNG

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE EMO ITTI

ROLE = TEAM ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COMM AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN JSAT AND SUNG FREE

Group 2: Climate Low

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\NUNU_L.dsf'

Relationships

PERF = COMM ROLE TEAM EMO SUNG

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE EMO ITTI

ROLE = TEAM ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COMM AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN JSAT AND SUNG FREE

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ที่มีผลการปฏิบัติงานรวมเป็นตัวแปรผลลัพธ์

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง (แบบจำลองที่มีตัวแปรเจตคติในแบบจำลอง)

Group 1: Climate High

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\UNU_H.dsf'

Relationships

PERF = ROLE TEAM EMO

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE EMO ITTI

ROLE = TEAM ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: ml ss sc ef ad=off

End of Problem

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง (แบบจำลองที่ไม่มีตัวแปรเจตคติในแบบจำลอง)

Group 1: Climate High

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\UNU_H.dsf'

Relationships

PERF = ROLE TEAM EMO

ROLE = TEAM ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

Group 2: Climate Low

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\UNU_L.dsf'

Relationships

PERF = COMM ROLE TEAM EMO SUNG ITTI

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE ITTI

ROLE = ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COMM AND SUNG FREE

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc of ad=off

End of Problem

แบบจำลองผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์

การวิเคราะห์พหุกลุ่ม เพื่อตรวจสอบอิทธิพลสอดแทรกของบรรยากาศของหน่วยงาน

Group 1: Climate High

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\UNU_H.dsf'

Relationships

OCB = COMM ROLE TEAM EMO SUNG ITTI

INR = ROLE TEAM OCB

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE EMO ITTI

ROLE = TEAM ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COMM AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN JSAT AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN ITTI AND INR FREE

Group 2: Climate Low

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\UNU_L.dsf'

Relationships

OCB = COMM ROLE TEAM EMO SUNG ITTI

INR = ROLE TEAM OCB

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE EMO ITTI

ROLE = TEAM ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COMM AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN JSAT AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN ITTI AND INR FREE

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

แบบจำลองผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล ที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรผลลัพธ์

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานสูง

Group 1: Climate High

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\NU\NU_H.dsf'

Relationships

OCB = COMM TEAM EMO SUNG

INR = ROLE OCB

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE EMO ITTI

ROLE = TEAM ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN JSAT AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN ITTI AND INR FREE

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

กลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศของหน่วยงานต่ำ

Group 2: Climate Low

SYSTEM FILE from file 'D:\Thesis2003\DATA\NU\NU_L.dsf'

Relationships

OCB = COMM TEAM EMO ITTI

INR = ROLE TEAM OCB

COMM = JSAT ITTI

JSAT = ROLE ITTI

ROLE = ITTI SUNG

ITTI = EMO

SUNG = EMO ITTI

TEAM = EMO ITTI SUNG

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN COMM AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN JSAT AND SUNG FREE

SET ERROR COVARIANCE BETWEEN JSAT AND INR FREE

Iterations = 250

Method of Estimation: Maximum Likelihood

Lisrel outputs: mi ss sc ef ad=off

End of Problem

ภาคผนวก จ.

รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย

ภาคผนวก จ.

รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือวัด (Try out)

ตาราง 54 รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือวัด

จังหวัด	ชื่อสถานพยาบาล
กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท
กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลสมิติเวช (สุขุมวิท)
กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น
กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลนครธน
กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลธนบุรี 1
กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลธนบุรี 2
กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลพญาไท 3
สมุทรสาคร	โรงพยาบาลมหาชัย 2
นครปฐม	โรงพยาบาลสนามจันทร์

รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจริง (กลุ่มตัวอย่าง)

ตาราง 55 รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจริง

ภาค	จังหวัด	ชื่อสถานพยาบาล	จำนวนหน่วยงาน
กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลหัวเฉียว	20
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลเปาโลเมมโมเรียล	10
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค	9
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลลาดพร้าว	9
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลศรีวิชัย 2	9
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลคามิลเลียน	7
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลเจ้าพระยา	2
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลสุขุมวิท	2
	กรุงเทพมหานคร	โรงพยาบาลปิยะเวช	2
	กรุงเทพมหานคร		

ตาราง 55 (ต่อ)

ภาค	จังหวัด	ชื่อสถานพยาบาล	จำนวนหน่วยงาน
กลาง	พระนครศรีอยุธยา	โรงพยาบาลราชธานี	8
	สมุทรปราการ	โรงพยาบาลวชิรปราการ	5
	ชลบุรี	โรงพยาบาลเอกชล	10
	ชลบุรี	โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา	8
	ชลบุรี	โรงพยาบาลกรุงเทพ พัทยา	7
	จันทบุรี	โรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี	7
	สระบุรี	โรงพยาบาลมิตรภาพเมโมเรียล สระบุรี	1
ตะวันออกเฉียงเหนือ	นครสวรรค์	โรงพยาบาลปากน้ำโพ	1
	นครราชสีมา	โรงพยาบาลเซนต์แมรี	9
	ร้อยเอ็ด	โรงพยาบาลกรุงเทพจรัลเวช	4
	เลย	โรงพยาบาลเมืองเลยราม	1
	อุบลราชธานี	โรงพยาบาลอุบลรักษ์ ธนบุรี	1
เหนือ	อุบลราชธานี	โรงพยาบาลราชเวชอุบลราชธานี	1
	เชียงใหม่	โรงพยาบาลแมคคอมมิค	13
	เชียงใหม่	โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	11
	เชียงใหม่	โรงพยาบาลลานนา	9
	เชียงใหม่	โรงพยาบาลรามแพทย เชียงใหม่	2
	เชียงใหม่	โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่เมมโมเรียล	2
	พิษณุโลก	โรงพยาบาลพิษณุเวช	5
ใต้	พิษณุโลก	โรงพยาบาลรวมแพทย์พิษณุโลก	1
	นครศรีธรรมราช	โรงพยาบาลนครินทร์	4
	สุราษฎร์ธานี	โรงพยาบาลทักษิณ	6
	สงขลา	โรงพยาบาลราษฎร์ยินดี	7
	สงขลา	โรงพยาบาลศิริินทร์ หาดใหญ่	2
	ตรัง	โรงพยาบาลตรังรวมแพทย์	1
	ตรัง	โรงพยาบาลวัฒนแพทย์	1
รวม	ภูเก็ต	โรงพยาบาลกรุงเทพ ภูเก็ต	10
	18 จังหวัด	29 โรงพยาบาล	207 หน่วยงาน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล
วันเดือนปีเกิด	12 ธันวาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	25/23 หมู่ 2 ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2533	พย.บ. (การพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสูง) คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2547	วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร