



การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงาน
กับพฤติกรรมการทำงาน

**The Development of a Causal Relation Model of Organizational Climate, Job Expectation
and Working Behavior**

กมลรัชต์ ส่องวรกุลพันธุ์

Kamolrat Sungvorakunphun

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Liberal Arts in Human and Social Development**

Prince of Songkla University

2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงาน
ผู้เขียน	นางกมลรัชต์ ส่องวรกุลพันธุ์
สาขาวิชา	พัฒนามนุษย์และสังคม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) ทดสอบและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (2) ศึกษารูปแบบการอธิบายพฤติกรรมการทำงานของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ภายใต้สังกัดฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ซึ่งปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยปัจจุบันมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 251 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบกำหนดสัดส่วนในแต่ละหอผู้ป่วย

เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ฉบับ คือ แบบวัดบรรยากาศองค์การ ความคาดหวังในงาน และพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของครอนบาค แอลฟา (Cronbach's Alpha) ได้ค่าระหว่าง .789-.935 วิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรม LISREL (linear structural relationship) version 8.53

ผลการวิจัยพบว่า

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่หลังการปรับโมเดลพบว่า โมเดลหลังการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีดัชนีวัดระดับความกลมกลืน $GFI = .95$ $AGFI = .89$ และ $RMSEA = .04$

2. บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 41 โดย ความคาดหวังในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .64) และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยผ่านความคาดหวังในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .53) นอกจากนี้ยังพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพล

ทางตรงต่อความคาดหวังในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .83) โดยสามารถอธิบายความคาดหวังในงานได้ร้อยละ 68

Thesis Title The Development of a Causal Relation Model of Organizational Climate,
Job Expectation and Working Behavior

Author Mrs. Kamolrat Sungvorakunphun

Major Program Human and Social Development

Academic Year 2010

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to test and develop causal model of relation between organizational climate, expectation and working behavior; (2) to study if organizational climate and job expectation explains working behavior or not. The sample consisted of 251 practice nurses in the nursing department of Songklanagarind hospital who had ward practice of not less than 6 months. They were randomly selected from each ward.

The research instruments were consisted of organizational climate, job expectation and working behavior questionnaires which were checked for content validity. The instruments' Cronbach's alpha coefficients were 789 -.935. The data were analyzed by LISREL (linear structural relationship) program version 8.53.

The research findings were as follows:

1. The initial model of organizational climate, job expectation and working behavior did not fitted the research data. After further development the model was fitted with the data; GFI = .95, AGFI = .89, RMSEA = .04

2. Organizational climate and job expectation could explain the variance of working behavior up to 41 percent. Job expectation had positive direct effect on working behavior at .05 level (standardized path coefficients = .64) and organizational climate had positive indirect effect on working behavior through job expectation at .05 level (standardized path coefficients = .53). Organizational climate had positive direct effect on job expectation at .05 level (standardized path coefficients = .83) and could explain the variance of job expectation up to 68 percent.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญ.....	(7)
รายการตาราง.....	(9)
รายการภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหาการวิจัย.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์.....	3
ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
พฤติกรรมการทำงาน.....	8
บรรยากาศองค์การ.....	23
ความคาดหวังในงาน.....	30
กรอบแนวคิด.....	36
สมมติฐานการวิจัย.....	36
3. วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้.....	45
4. ผลการวิจัย	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	76
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขอความร่วมมือ.....	78
ภาคผนวก ค เครื่องมือวิจัย.....	82
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL.....	92
ประวัติผู้เขียน	158

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลในแต่ละหอผู้ป่วย.....	38
2. ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเกณฑ์ในการพิจารณา	44
3. ค่าสถิติของความเบ้ ความโด่ง และผลทดสอบการแจกแจงปกติ.....	49
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในโมเดล.....	52
5. ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ก่อนปรับโมเดล)...	54
6. ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (หลังปรับโมเดล)	56
7. อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม อิทธิพลรวม และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน.....	58

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1. โมเดลความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐาน.....	36
2. โมเดลความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรม การทำงาน (ก่อนปรับโมเดล).....	55
3. โมเดลความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรม การทำงาน (หลังปรับโมเดล).....	57

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหาการวิจัย

พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเป็นพื้นฐานของผลผลิตขององค์การ (มัลลิกา ต้นสอน 2544, 15) ความตั้งใจในการทำงานเนื่องจากความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Biswas and Varma 2007, บทคัดย่อ) ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การต้องการ การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญในการพัฒนาองค์การ แต่พฤติกรรมการทำงานในองค์การเป็นผลจากปัจจัยต่างๆมากมาย ซึ่งพอสรุปเป็นปัจจัยหลักได้ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การ (พิภพ วังเงิน 2547, 88) การศึกษาพฤติกรรมการทำงานในองค์การจึงควรศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในปัจจัยทั้งสองกลุ่ม เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและนำมาพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพตามที่ต้องการได้

ความคาดหวังในงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยระดับบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานค่อนข้างสูง (นพดล วรรณานะกุล 2548, 4, 74-75) แต่จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานที่ปฏิบัติจริงมักไม่ได้อยู่ในระดับเดียวกัน โดยพฤติกรรมการทำงานที่ปฏิบัติจริงมักอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังในงาน (พิชิต ทองประยูร 2546, 68-79 ; ศุภชัย พวงทอง 2547, 57-58 ; ชาญศิลป์ สายพิมพ์พงษ์ 2548, 69, 87-88) จึงน่าจะมีปัจจัยอื่นที่ช่วยส่งเสริมระดับพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้น

เนื่องจากความคาดหวังในงานเป็นปัจจัยภายในของบุคคล การนำปัจจัยอื่นเพื่อมาส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานจึงควรเป็นปัจจัยภายนอก เนื่องจากมีความเป็นรูปธรรมมากกว่าซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าและควรเป็นปัจจัยระดับองค์การเพื่อที่องค์การจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ขององค์การต่อไป และจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่อธิบายความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทั้งในแง่บรรยากาศองค์การโดยรวม (ภัทรจิรา แก้วทงงค์ 2547, 7-8, 66) หรือบางมิติ เช่น นโยบายหรือเป้าหมายขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การทำงานเป็นทีม หรือความอบอุ่นในการปฏิบัติงานว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน (พรพรรณ อุจน์จันทร์ 2543, 6, 68-69 ; ชูชัย โพธิ์ชัย 2546, 53-56, 63-64 ; ประจักษ์ จงอัษฎานุกูล 2546, 6-7, 75-81 ; พิทยา สุทธิธรรม 2547, 10, 80 ; เรื่องวิษณุ แก้วพรม 2548, 58-59) แต่ในบางงานวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การบางมิติ เช่น มิติบรรยากาศในการทำงานและ

มิตีการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรคั่นกลาง (moderator variable) ต่อพฤติกรรมการทำงาน (Hui et al. 2007, บทคัดย่อ; Flaherty and Moss. 2007, บทคัดย่อ) บรรยายการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยระดับองค์การตัวหนึ่งที่ควรศึกษา

นอกจากนี้การศึกษาที่ผ่านมายังพบอีกว่า บรรยายการสื่อสาร มิตีความมีอิสระในงานมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Dierdorff and Morgeson. 2007, บทคัดย่อ) ดังนั้น การมีโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในแต่ละองค์การอย่างแน่ชัดจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้เข้าใจความสัมพันธ์และเห็นภาพที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานในองค์การได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำหรับงานบริการสุขภาพในโรงพยาบาล โรงพยาบาลนับเป็นองค์การที่มีความสำคัญในการให้บริการสุขภาพ สำหรับในภาคใต้ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์นับเป็นองค์การขนาดใหญ่และเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งเดียวที่เป็นศูนย์กลางการศึกษาทางการแพทย์ พยาบาล และการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคซับซ้อน (พัทนัย แก้วแพง 2546, 1-3) ซึ่งแตกต่างไปจากโรงพยาบาลอื่นๆในภูมิภาคเดียวกัน จึงเป็นองค์การที่มีความน่าสนใจ และเมื่อพิจารณาถึงกลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาล พยาบาลนับเป็นบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากมีหน้าที่ดูแลผู้ป่วยโดยตรงใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อการดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น (สุปานิ เสนาดิสัย และ วรรณ ประไพพานิช 2547, 53) และยังเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลแห่งนี้อีกด้วย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในประชากรกลุ่มนี้

คำถามการวิจัย

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยายการสื่อสารและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในองค์การที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ถ้าไม่สอดคล้อง โมเดลหลังการปรับจะมีลักษณะเป็นอย่างไร
2. บรรยายการสื่อสารและความคาดหวังในงานสามารถนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในองค์การได้หรือไม่ และรูปแบบของการอธิบายมีลักษณะเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทดสอบและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยายการสื่อสารและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. เพื่อศึกษารูปแบบการอธิบายพฤติกรรมของบรรยายการสื่อสารและความคาดหวังในงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานตามท้องถื่นการคาดหวังที่มากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตเชิงทฤษฎี

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบวัดบรรยากาศองค์การ ความคาดหวังในงาน และพฤติกรรมการทำงาน เพื่อทดสอบและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และศึกษารูปแบบการอธิบายพฤติกรรมของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงาน โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

1.1.1 *บรรยากาศองค์การ* ตามแนวคิดของลิทวินและเบอร์มิสเตอร์ (Litwin and Burmeister 1992, 15-23 อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารตสกุล 2547, 87-88) ซึ่งประกอบด้วย 12 มิติ คือ

- 1.1. 1.1 ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย (clarify)
- 1.1. 1.2 ความผูกพันต่อองค์การ (commitment)
- 1.1. 1.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (standards)
- 1.1. 1.4 โครงสร้างขององค์การ (structure)
- 1.1. 1.5 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (conformity)
- 1.1. 1.6 การให้รางวัล (rewards)
- 1.1. 1.7 ความรับผิดชอบในงาน (responsibility)
- 1.1. 1.8 การเรียนรู้และการทดลอง (trial and error)
- 1.1. 1.9 ความจงรักภักดีในองค์การ (loyalty)
- 1.1. 1.10. การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน (working supportive)
- 1.1. 1.11. ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน (warmth)
- 1.1. 1.12. การทำงานเป็นทีม (team work)

2.1.2 ความคาดหวังในงาน ประยุกต์จากปัจจัยจูงใจของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg 1970, 57-58) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

2.1.2.1 ความสำเร็จ (achievement)

2.1.2.2 การได้รับการยอมรับ (recognition for achievement)

2.1.2.3 ลักษณะงาน (work itself)

2.1.2.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)

2.1.2.5 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า (advancement)

2.1.2.6 การเจริญเติบโต (growth)

1.2 *ตัวแปรตาม* คือ พฤติกรรมการทำงานของพยาบาล ตามแนวคิดของ ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 2548, 1-6) ซึ่งประกอบ 3 ด้าน คือ

1.2.1 การใช้กระบวนการพยาบาล

1.2.2 การติดต่อสื่อสาร

1.2.3 การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 *ประชากร* เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยและ อยู่ภายใต้สังกัดฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ปัจจุบันมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 675 คน (ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 2552)

2.2 *กลุ่มตัวอย่าง* ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของไคลน์ (Kline 1998, 112) ซึ่งกำหนดให้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป กำหนดสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างในแต่ละหอผู้ป่วยตามวิธีของยูดี ฤชา และคณะ (2543, 78-79) และทำการสุ่ม อย่างง่าย (simple random sampling) จากประชากรเป้าหมาย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 251 คน **นิยามศัพท์เฉพาะ**

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจำแนกเป็น 12 มิติ ตามแนวคิดของลิทวินและเบอร์มิสเตอร์ (Litwin and Burmeister 1992, 15-23 อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล 2547, 87-88) คือ

1. *ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย* หมายถึง องค์กรมีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร และสามารถนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. *ความผูกพันต่อองค์กร* หมายถึง องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเกิด ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยการอุทิศตนเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร

3. *มาตรฐานการปฏิบัติงาน* หมายถึง องค์กรได้กำหนดขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติ มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และนำผลการตรวจสอบประเมินคุณภาพพัฒนางานเพื่อให้ได้คุณภาพสูงขึ้น

4. *โครงสร้างขององค์กร* หมายถึง องค์กรได้จัดระบบโครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการดำเนินงาน มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

5. *การปฏิบัติตามกฎระเบียบ* หมายถึง องค์กรมีการกำหนดกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถปฏิบัติได้ และเป็นกฎระเบียบที่ใช้กับบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน

6. *การให้รางวัล* หมายถึง องค์กรให้แรงกระตุ้นใจเมื่อบุคลากรปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พึงพอใจตามความเหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ

7. *ความรับผิดชอบในงาน* หมายถึง องค์กรมอบหมายภาระความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน

8. *การเรียนรู้และการทดลอง* หมายถึง องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้ และทดลองสิ่งใหม่ๆ หรือแสดงออกในด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

9. *ความจงรักภักดีในองค์กร* หมายถึง องค์กรมีกลยุทธ์ให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีคุณค่าในตนเอง โดยการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงาน

10. *การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน* หมายถึง องค์กรได้ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และช่วยเหลือบุคลากรในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ งบประมาณ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

11. *ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน* หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขององค์กรให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถขอคำแนะนำ ปรีกษา รวมถึงได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

12. *การทำงานเป็นทีม* หมายถึง องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีการทำงาน เป็นทีม เต็มใจ และเสียสละเพื่อความสำเร็จของทีม

ความคาดหวังในงาน หมายถึง ความต้องการของพยาบาลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามแนวคิดของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg 1970, 57-58) แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ

1. *ความสำเร็จ* หมายถึง ความต้องการทำงานให้สำเร็จ
2. *การได้รับการยอมรับ* หมายถึง ความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นเมื่อทำงานได้สำเร็จ

3. *ลักษณะงาน* หมายถึง ความต้องการให้งานเป็นสิ่งซึ่งมีความน่าสนใจและน่าทำ

4. *ความรับผิดชอบ* หมายถึง ความต้องการให้งานเป็นสิ่งซึ่งต้องรับผิดชอบ

5. *โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า* หมายถึง ความต้องการให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน

6. *การเรียนรู้เติบโต* หมายถึง ความต้องการที่จะได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองในงานที่ทำ

พฤติกรรมการทำงานของพยาบาล หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความสามารถ โดยทั่วไปที่พยาบาลจำเป็นต้องมีตามแนวคิดของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 2548, 1-6) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. *การใช้กระบวนการพยาบาล* หมายถึง การนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการดูแลผู้ป่วยรายบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การประเมินสภาพผู้ป่วย วินิจฉัย วางแผน การพยาบาล และประเมินผล ครอบคลุมความต้องการด้านกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน

2. *การติดต่อสื่อสาร* หมายถึง การสื่อสาร รับ และป้อนกลับข้อมูล โดยการพูด ฟัง อ่าน และเขียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ ไว้วางใจ มีผลดีต่อการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพอันดีในหน่วยงาน

3. *การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ* หมายถึง การประเมิน วิเคราะห์ วินิจฉัย ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ และตัดสินใจแก้ไขปัญหาในหน่วยงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

พยาบาล หมายถึง ผู้ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลซึ่งภายใต้สังกัดฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลระดับปฏิบัติการในหอผู้ป่วยปัจจุบันมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา เว็บไซต์ และได้สรุปไว้ตามหัวข้อ ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงาน

1.1 ความหมาย

นักวิชาได้กล่าวถึงและให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้มากมาย แต่พอสรุปความหมายได้ ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน (พิภพ วงษ์เงิน 2547, 88) การงดเว้นการกระทำ การตัดสินใจของบุคคล กลุ่มหรือองค์การ หรือการกระทำที่ซ่อนเร้นแต่พร้อมที่จะแสดงออก รวมถึงกระบวนการภายในอื่นๆ เช่น ความรู้สึก เจตคติ ความคิด เป็นต้น (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2542, 13-14) โดยการแสดงออกดังกล่าวอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ และอาจเป็นประโยชน์หรือโทษต่อองค์การก็ได้ (มัลลิกา ต้นสอน 2544, 19-20)

ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานจึงหมายถึง การกระทำหรือการงดเว้นการกระทำหรือการตัดสินใจบางอย่างในการทำงาน ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจจะเป็นประโยชน์หรือโทษต่อองค์การก็ได้

1.2 ความสำคัญของพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานเป็นสิ่งซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากเป็นพื้นฐานของผลผลิตขององค์การ (มัลลิกา ต้นสอน 2544, 15) เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล (personal attributes) ในการทำงานอันเป็นแนวทางในการประเมินความสามารถของบุคคลในการทำงาน (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ 2548, 27) นอกจากนี้ยังสามารถสะท้อนถึงความตั้งใจในการทำงานอีกด้วย ซึ่งหากเป็นความตั้งใจในการทำงานอันเกิดจากความพึงพอใจในงานแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (Biswas and Varma 2007, บทคัดย่อ) อันเป็นสิ่งซึ่งทุกองค์การปรารถนา

พฤติกรรมการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของบุคคลในการทำงานในองค์การ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสนใจ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานเกิดจากปัจจัยหลักอย่างน้อย 2 กลุ่ม (พิภพ วังเงิน 2547, 88) คือ

1. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่

1.1 ลักษณะทั่วไปของบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา พื้นฐานทางสังคมเศรษฐกิจ อายุงาน และสถานภาพสมรส (พิภพ วังเงิน 2547, 49, 80 ; มัลลิกา ต้นสอน 2544, 20 ; สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2542, 138 ; นงพงา ถิลาชนะ 2548, 73-74)

1.2 ลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น การรับรู้ ความคาดหวัง ความต้องการ ทักษะ ค่านิยม การได้รับการจูงใจ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพ และสุขภาพ (ธงชัย สันติวงศ์ 2540, 51 ; ชาญชัย อาจินสมาจาร 2536, 76-77, 125 ; ัญญา ลือชาภิตติกุล 2536, บทคัดย่อ อภิญญา โพธิ์ศรีทอง 2536, 97 ; สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2542, 139 ; ชูชัย โพธิ์ชัย 2546, 63-64 ; พิทยา สุทธิธรรม 2547, 80 ; พิภพ วังเงิน 2547, 52-53, 80 ; สุวรรณ วัฒนาวณิชศาสตร์ 2547, บทคัดย่อ ; เรื่องวิษณุ แก้วพรม 2548, 58-59 ; อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ 2548, 27-30

2. ปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่

2.1 ระบบองค์การและทรัพยากร เช่น โครงสร้างและสายการบังคับบัญชา และทรัพยากรต่างๆ ที่องค์การจัดให้ เช่น คำแนะนำ แนวทางจากผู้นำ และการสนับสนุนทางกายภาพในรูปของเครื่องอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีต่างๆ (ชาญชัย อาจินสมาจาร 2536, 77-78) นอกจากนี้ยังมี วัฒนธรรมองค์การ รางวัล ภาวะผู้นำ การออกแบบงาน และสภาพแวดล้อมในองค์การ (พิภพ วังเงิน 2547, 35, 80) ซึ่งสภาพแวดล้อมในองค์การสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

2.1.1 สิ่งแวดล้อมที่ผู้ปฏิบัติงานควบคุมไม่ได้ เช่น นโยบายขององค์การ การใช้ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

2.1.2 สิ่งแวดล้อมที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมได้ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สวัสดิการ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานบางประการ เช่น แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ การปลอดภัยทางเสียง และสภาพการทำงาน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานมีทั้งปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การ

1.4 พฤติกรรมการทำงานของพยาบาล

1.4.1 การพยาบาล

มีการกำหนดความหมายการพยาบาลตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 (ราชกิจจานุเบกษา 2540, 1) ไว้ ดังนี้

การพยาบาล หมายถึง การกระทำต่อมนุษย์เกี่ยวกับการดูแลและการช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาลในการประเมินสุขภาพ การวินิจฉัยปัญหา การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยกระทำการ ดังต่อไปนี้

1. การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษาและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
2. การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการแก้ปัญหาความเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การลุกลามของโรค และการฟื้นฟูสภาพ
3. การกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้นและการให้ภูมิคุ้มกันโรค

จะเห็นได้ว่า การพยาบาลเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ต้องใช้ทั้งความรู้ทางวิทยาศาสตร์ในการช่วยเหลือผู้ป่วยปลอดภัยและมีสุขภาพอนามัยดี และศิลปะในการให้การพยาบาล

1.4.2 การทำงานในบริบทของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

ตามนโยบายของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ได้มีการกำหนด พันธกิจให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยกำหนดพันธกิจครอบคลุมภารกิจหลัก 5 ประการ (โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 2551, 43) คือ

1. ให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพในระดับนานาชาติในการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน สร้างเสริมสุขภาพผู้ป่วย และครอบครัว
2. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง มีคุณธรรม และจริยธรรมวิชาชีพ สามารถสร้างหรือนำความรู้ใหม่มาใช้
3. สร้างและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัยและนำผลงานวิจัยมาใช้

4. บริหารจัดการเพื่อให้เอื้อต่อการเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานและสนับสนุน การศึกษาแก่ นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ และนักศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

5. ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน และมี พฤติกรรม สร้างเสริมสุขภาพ

ในส่วนของการให้บริการพยาบาล เน้นการให้การพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและมี คุณภาพในระดับนานาชาติ ในการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน สร้างเสริมสุขภาพผู้ป่วยและครอบครัว พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง จึงได้มีการกำหนดระดับความคาดหวังที่มีต่อบุคลากรตามตำแหน่ง และอายุงาน โดยกำหนดสมรรถนะทั่วไป (common competency) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (functional competency) (ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาล สงขลานครินทร์ 2548, 1-6) ไว้ดังนี้

1. การใช้กระบวนการพยาบาล หมายถึง ความสามารถในการนำกระบวนการ พยาบาลมาใช้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย การประเมินสภาพผู้รับบริการ การวินิจฉัย การวางแผน การปฏิบัติการพยาบาล และการประเมินผลทั้งทางด้านกาย จิต สังคม และ จิตวิญญาณ ครอบคลุมในสี่มิติหลักของการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟู โดยยึดผู้ป่วยเป็น ศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้รับบริการ ครอบครัว และชุมชน

2. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง มีความสามารถในการสื่อสาร รับ และป้อนกลับข้อมูล โดยการพูด ฟัง อ่าน และเขียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ ใ้วางใจ ก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพที่ดี

3. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการประเมิน วิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหา จัดลำดับความสำคัญ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในหน่วยงานได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

โดยประเมินจากพฤติกรรมบ่งชี้ของในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ในการศึกษา พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบทั้งสามมาเป็นแนวทางใน การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1.4.3 แนวคิด

1.4.3.1 กระบวนการพยาบาล

การปฏิบัติการพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เนื่องจากกระบวนการ พยาบาล เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่มีระบบ ระเบียบ ขั้นตอน และมีความเป็นพลวัต เป็น เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของ ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทักษะในการใช้กระบวนการพยาบาลจึง

เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติการพยาบาลระดับวิชาชีพ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยให้พยาบาล
ได้นำความรู้และทักษะมาใช้ในแต่ละเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม และเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกถึง
ความจำเป็นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่ยังคงขาดอยู่ (ฟาริดา อิบราฮิม 2541, 78)

กระบวนการพยาบาลคัดแปลงมาจากกระบวนการแก้ปัญหาซึ่งเป็นวิธีการทาง
วิทยาศาสตร์ แต่มีลักษณะพิเศษเฉพาะทางการพยาบาล ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ (สุภาณี เสนาคิสัย และ
วรรณา ประไพพานิช 2547, 78-94)

1. การประเมินภาวะสุขภาพและการกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล ซึ่งมี
ขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยและครอบครัว การที่จะได้ข้อมูลเหล่านี้
พยาบาลจะต้องอาศัยทักษะในการสังเกต สื่อสาร สัมภาษณ์ และสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้
เกิดความไว้วางใจที่จะให้ข้อมูล

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อกำหนดเป็นข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล
เป็นการประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาภาวะที่ผิดปกติของผู้ป่วย

1.3 การเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล
ที่กำหนดไว้

1.4 รวบรวมปัญหา เพื่อระบุข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล

1.5 ประเมินแหล่งประ โยชน์ของผู้ป่วยและครอบครัว จากข้อมูลที่รวบรวม
ไว้ เช่น สิ่งสนับสนุนในครอบครัวหรือชุมชนที่จะช่วยแก้ปัญหาความเจ็บป่วยหรือช่วยให้มีสุขภาพ
ดี

2. การวางแผนการพยาบาล เป็นการวางแผนที่จะกระทำต่อข้อวินิจฉัย
ทางการพยาบาล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 การตัดสินใจความต้องการการบำบัดทางการพยาบาล ผู้ป่วยและครอบครัว
ที่มีแหล่งประ โยชน์ที่สามารถดูแลหรือจัดการปัญหานั้นได้ ไม่มีความจำเป็นต้องรับการบำบัด
ทางการพยาบาล

2.2 การจัดเรียงลำดับความจำเป็นก่อนหลังของการบำบัดทางการพยาบาล
โดยใช้แนวคิดความต้องการพื้นฐานเรียงตามลำดับขั้นของมาสโลว์

2.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการบำบัดทางการพยาบาล เพื่อเป็นแนวทาง
ในการให้การบำบัดทางการพยาบาล โดยต้องมีความเป็นไปได้ มีเกณฑ์ที่สามารถวัดหรือประเมิน
ได้ ควรกำหนดเวลา และควรกระทำร่วมกับผู้ป่วยหรือญาติ

2.4 การกำหนดแผนการบำบัดทางการพยาบาล เป็นการกำหนดวิธีการบำบัด
ทางการพยาบาล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และควรให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วม

อาจกำหนดจากคำร่ำ ผลการวิจัยทางการแพทย์หรือพยาบาล การใช้เหตุผลทางวิทยาศาสตร์ หรือ ข้อมูลที่ได้จากผู้ป่วยและครอบครัว

2.5 การสร้างวิธีการที่จะนำแผนการบำบัดทางการแพทย์ไปปฏิบัติ เป็นการวางแผนที่จะนำวิธีการนั้นไปใช้กับผู้ป่วยและครอบครัว โดยต้องคำนึงถึงว่า จะต้องทำอะไร อย่างไร และใครมีส่วนร่วมบ้าง

3. การปฏิบัติทางการแพทย์ เมื่อนำแผนการบำบัดทางการแพทย์ไปใช้ จะต้องประเมินว่าผู้ป่วยมีการตอบสนองอย่างไร เพื่อปรับแผนให้เกิดความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย

4. การประเมินผลการพยาบาล เป็นการประเมินผลว่า การบำบัดทางการแพทย์พยาบาลบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ หากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ต้องตรวจสอบกระบวนการพยาบาลใหม่ว่าต้องแก้ไข ปรับปรุงในขั้นตอนใด

ในการนำข้อวินิจฉัยทางการแพทย์มาใช้ในหอผู้ป่วยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ (สุระพรรณ พนมฤทธิ์ และ สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ 2543, 53) ดังนี้

1. ก่อนการปฏิบัติทางการแพทย์ทุกครั้งควรมีการประเมินภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยการตรวจเยี่ยมและศึกษารายงานของผู้ป่วยใน 24 ชั่วโมงที่ผ่านมา

2. เมื่อกำหนดข้อวินิจฉัยทางการแพทย์และแผนการพยาบาลแล้ว ให้บันทึก เพื่อให้ทีมพยาบาลรับทราบและสามารถให้การพยาบาลได้อย่างต่อเนื่อง

3. ควรตระหนักอยู่เสมอว่า กระบวนการพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การวินิจฉัยทางการแพทย์จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพผู้ป่วยในปัจจุบัน ดังนั้นจึงต้องมี การประเมินภาวะสุขภาพและประเมินผลการพยาบาลอยู่ตลอดเวลา

4. ใช้การวินิจฉัยทางการแพทย์ในการส่งเวร การประชุมปรึกษาทางการแพทย์ (conference) และเป็นแนวทางในการบันทึกทางการแพทย์

ในทางปฏิบัติยังพบว่ามีปัญหาในการใช้กระบวนการการพยาบาล เช่น (ศิริพร ชัมภลิจิต 2539, 32-33)

1. เน้นการเขียนมากเกินไป มีการเขียนที่ละเอียดมากเกินไป ใช้เวลานาน และ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทัน จึงควรเขียนเฉพาะที่จำเป็น ละเว้นข้อมูลที่ซ้ำซ้อน โดยใช้พื้นฐาน ความเข้าใจที่ว่า การใช้กระบวนการการพยาบาลก็เพื่อใช้กระบวนการคิดเชิงวิทยาศาสตร์

2. มีความขัดแย้งในการกำหนดข้อวินิจฉัยทางการแพทย์ มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ต้องใช้เวลานานในการหาข้อตกลงร่วมกัน รู้สึกว่าการกำหนดข้อวินิจฉัยทางการแพทย์เป็นเรื่องยุ่งยาก จึงควรมีความยืดหยุ่นพอควรในการหาแนวทางร่วมกัน รวมทั้งนำข้อวินิจฉัยที่เป็นที่ยอมรับแล้วมาใช้ เช่น ข้อวินิจฉัยจากสมาคมทางการแพทย์ต่างๆที่ได้รับการยอมรับ

3. ขาดความต่อเนื่อง ทำให้ไม่เห็นผลของการปฏิบัติที่เกิดกับผู้รับบริการ ผู้ใช้ขาดแรงจูงใจ และไม่ได้มีเจตคติที่ดีต่อการใช้กระบวนการการพยาบาล

4. ใช้กรอบแนวคิดที่กว้างเกินไป การใช้กรอบแนวคิดพื้นฐานที่ขาดรายละเอียด ขาดความชัดเจนในองค์ประกอบแต่ละด้าน ทำให้มีปัญหาในการรวบรวมข้อมูลและการกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล เกิดความขัดแย้ง และทอดอຍในการใช้กระบวนการการพยาบาล และอาจหันไปใช้กระบวนการการพยาบาลตามรูปแบบการรักษา (medical model) ที่พยาบาลคุ้นเคยแทนเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานของพยาบาลซึ่งต้องอาศัยกระบวนการการพยาบาลเป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอนตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ และยังมีปัญหาในทางปฏิบัติอยู่บ้าง นอกจากนี้การปฏิบัติงานของพยาบาลยังต้องอาศัยทักษะอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ทักษะในการสื่อสาร สังเกต สร้างสัมพันธ์ และการตัดสินใจและแก้ปัญหาอีกด้วย

1.4.3.2 การสื่อสาร

การสื่อสารในงานพยาบาลเป็นการสื่อสารทั้งกับผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ พยาบาลจึงมีความจำเป็นต้องมีทักษะในพูด เขียน และแสดงออกอย่างเหมาะสม การสื่อสารอาจใช้วิธีเดียวหรือหลายๆวิธีรวมกัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. การสื่อสารกับผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ มากมาย ที่มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารควบคู่ไปด้วย โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การสัมภาษณ์ เป็นกิจกรรมการสื่อสารที่สำคัญกิจกรรมหนึ่งในการให้บริการพยาบาล ซึ่งมีแนวทาง ดังนี้ (กฤตยา แสงเจริญ 2539, 2)

1.1.1 *ขณะรับใหม่* ในการสัมภาษณ์ครั้งแรกนอกจากการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานแล้ว ควรอธิบายถึงการรักษาอย่างเป็นรูปธรรม เช่น นโยบาย การรักษา เวลาที่ต้องใช้ และค่าใช้จ่าย เป็นต้น เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการเข้ารับการรักษาและป้องกันความเข้าใจผิดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

1.1.2 *เพื่อการช่วยเหลือ* การรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ จะช่วยให้พยาบาลตัดสินใจหรือพิจารณาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถ ประสบการณ์ของผู้สัมภาษณ์ และสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการ

1.2 การสอน เพื่อการป้องกันโรคและการดูแลตนเอง ซึ่งมีแนวทาง ดังนี้ (นที เกื้อกูลกิจการ 2537, 4, 12-28)

1.2.1 *เพื่อส่งเสริมการดูแลตนเอง* มีแนวทาง ดังนี้

1.2.1.1 ใช้ความสามารถและคุณสมบัติพื้นฐานของผู้มารับบริการ เช่น ความใส่ใจตนเอง ความสามารถในการควบคุมพลังงานและการเคลื่อนไหว การใช้เหตุผล ทักษะ การตัดสินใจ การแสวงหาความรู้ กระบวนการคิดและสติปัญญา การติดต่อ การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น และการจัดระบบการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวกลางเชื่อม การรับรู้และการกระทำอย่างจงใจเพื่อการดูแลตนเอง

1.2.1.2 สอดแทรกเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในแบบแผนการดำเนินชีวิต

1.2.2 เพื่อส่งเสริมการปรับพฤติกรรม มีแนวทาง ดังนี้

1.2.2.1 ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อที่ถูกต้อง

1.2.2.2 ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษา หรือร่วมกับผู้รับบริการ ในการวางแผนปรับพฤติกรรมให้ถูกต้อง เหมาะสม โดยให้สอดคล้องกับอุปนิสัย ท้องถิ่น วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และแบบแผนการดำเนินชีวิต

1.2.2.3 สร้างแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง โดยมีการเตือนความจำ เช่น การมีการแจ้งเตือนในการมาตรวจตามนัด การมีคำขวัญ หรือรูปภาพเพื่อ กระตุ้นให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ เป็นต้น

1.2.2.4 ช่วยในวางแผนปรับพฤติกรรมเพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ ใกล้เคียงกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์

1.2.2.5 ส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีการควบคุมตนเอง เช่น มีการบันทึกข้อมูลต่างๆที่สามารถเปรียบเทียบกับมาตรฐานได้หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ เป็นต้น

1.2.2.6 การให้คำมั่นสัญญาและติดตามผล

นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่นๆที่มีผลต่อการเรียนรู้ เช่น อายุ ความต้องการ ความพร้อม บรรยากาศในการเรียนรู้ ความยืดหยุ่นในการสอน และการกระตุ้นให้ ผู้รับบริการมีส่วนร่วม เป็นต้น

1.3 การปฏิบัติการพยาบาล สิ่งที่ผู้ป่วยทุกคนต้องการ คือ การดูแลเอาใจใส่ และการพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาลจะสำเร็จผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่าง พยาบาลและผู้ป่วย พยาบาลจึงจะต้องมีทักษะการสื่อสารในการดำเนินสัมพันธภาพเพื่อ การช่วยเหลือ ซึ่งมีแนวทาง ดังนี้ (บุญศรี ปรานณศักดิ์ และ ศิริพร จิรววัฒน์กุล 2538, 70-72, 75-87)

1.3.1 การเคารพในความเป็นบุคคล เป็นรากฐานที่สำคัญของการดำเนิน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกมีความหมาย ได้รับความเอาใจใส่ และสนใจ ซึ่งมี ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อดำเนินสัมพันธภาพ ดังนี้

1.3.1.1 *ขั้นเริ่มทำความรู้จัก* มองหน้า สบตาขณะพูดคุย แนะนำตนเอง และเรียกชื่อผู้ป่วยด้วยคำนำชื่อที่สุภาพเหมาะสมกับสถานะความเป็นจริงของผู้ป่วย สีหน้าที่แสดงถึงความเอาใจใส่

1.3.1.2 *ขั้นเริ่มสัมพันธ์ภาพ* สอบถามความต้องการ แจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนว่า พยาบาลจะช่วยอะไรผู้ป่วยได้บ้างและการเก็บรักษาความลับของผู้ป่วย

1.3.1.3 *ขั้นดำเนินสัมพันธ์ภาพ* สนองความต้องการและแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยตามขอบเขตที่รับผิดชอบ จดจำเรื่องราวของผู้ป่วย ไม่นำเรื่องราวของผู้ป่วยมาวิพากษ์วิจารณ์ ให้คำแนะนำเรื่องสถานที่หรือบุคคลที่ผู้ป่วยจะขอรับความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการสนทนาโดยแจ้งระยะเวลาที่สนทนา นัดหมายเพิ่มเติม ควรเป็นสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวหากสนทนาเรื่องส่วนตัว ไม่มีอะไรมาขัดการสนทนา หลีกเลี่ยงการเลื่อนนัดและไม่ควรผัดผ่อน หากจำเป็นต้องอธิบายเหตุผลให้ผู้ป่วยเข้าใจ

1.3.1.4 *ขั้นสิ้นสุดสัมพันธ์ภาพ* แจ้งการสิ้นสุดสัมพันธ์ภาพกับผู้ป่วยล่วงหน้า สรุป การสนทนา และบันทึกไว้เพื่อการติดต่อในอนาคต

1.3.2 *การยอมรับ* ยอมรับความเป็นบุคคลของผู้ป่วยตามความเป็นจริง รวมทั้งเข้าใจและยอมรับสภาพความเจ็บป่วย

1.3.3 *ความเห็นใจและเข้าใจความรู้สึก (empathy)* แสดงให้ผู้ป่วยเข้าใจว่า พยาบาลเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยและไม่นำความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปเกี่ยวข้อง

1.3.4 *ความเชื่อใจและไว้วางใจ (trust)* มีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้และมีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ป่วยยอมรับ เชื่อใจ มั่นใจว่าได้กระทำการที่ดีที่สุดและไม่เป็นอันตรายต่อเขา เช่น การบอกเล่าตามความเป็นจริง (ตามขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบ) การไม่ผัดผ่อนและผัดสัญญา เป็นต้น

1.3.5 *การดูแลเอาใจใส่* แสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยเหลือ อย่างแท้จริง เช่น การตั้งใจฟัง การปฏิบัติอย่างนุ่มนวล การดูแลอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง เป็นต้น

นอกจากนี้ *ภาษา* กายบางอย่างก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งซึ่งมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพ เช่น (บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล 2538, 37, 90-95, 99-120)

1. *ลักษณะทั่วไป* ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่ปรากฏให้เห็นด้วยสายตา เช่น ความสูง น้ำหนัก สีและลักษณะผม สีผิว ความสะอาด การแต่งกาย และภาวะอารมณ์ เป็นต้น
2. *สีหน้า* การแสดงออกทางสีหน้าเป็นการสื่อแสดงถึงอารมณ์ ความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใจ

3. *สายตา* สามารถบอกข้อมูล ความรู้สึก ความต้องการได้ เช่น สายตาที่แสดง ความอบอุ่น เป็นมิตร และระแวงสงสัย เป็นต้น การสบตากู่สนทนาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมชาติเป็นการแสดงออกที่แสดงถึงความใส่ใจ

4. *ท่าทางและลีลาการเคลื่อนไหว* สื่อให้ทราบถึงอารมณ์ในตัวบุคคล เจตคติต่อบุคคลหรือสิ่งของได้ เช่น นั่งตัวตรง กอดอก ขยับตัวไปมา และท่าทางผ่อนคลายเป็นธรรมชาติ เป็นต้น

5. *เสียงพูด* บอกความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พูดได้ เช่น น้ำเสียงนุ่มนวล แจ่มชัด ความเร็วพอเหมาะ เสียงเบา พูดพิมพ์ซ้ำ ตะกุกตะกัก เป็นต้น

6. *สภาพแวดล้อม* การจัดสภาพแวดล้อมบ่งบอกถึงบุคลิกภาพ สถานภาพของบุคคลเช่น ความสะอาด เรียบร้อย อากาศถ่ายเท กลิ่นต่างๆ และให้เกิดความรู้สึกเห็นห่าง อบอุ่น หรือปลอดภัยได้

7. *การจัดระยะและการสัมผัส* การจัดและกำหนดระยะระหว่างบุคคลสามารถสื่อสารแทนวาจาได้ ในการปฏิบัติการพยาบาลแทบทุกอย่าง พยาบาลปฏิบัติภายในอาณาเขตเฉพาะตัวของผู้ป่วยทั้งสิ้น และมีหลายกิจกรรมที่ต้องสัมผัสผู้ป่วย พยาบาลจึงต้องเข้าใจพื้นฐานทางวัฒนธรรมและลักษณะส่วนตัวของผู้ป่วย และใช้การจัดระยะและการสัมผัสให้เกิดประโยชน์ต่อการบำบัดรักษา ช่วยให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ได้รับการยอมรับ และมีความสำคัญ ซึ่งมีแนวทาง ดังนี้

7.1 เว้นระยะห่างระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยให้เหมาะสมกับกิจกรรมที่ปฏิบัติ ตลอดจนการใช้ระดับเสียงให้พอเหมาะกับระยะห่าง

7.2 หลีกเลี่ยงการฟิงผู้ป่วยหรือหยิบจับของข้ามตัวผู้ป่วยโดยเฉพาะบริเวณ ใบหน้าและศีรษะ

7.3 ขณะสนทนากับผู้ป่วยควรนั่งห่างจากผู้ป่วยประมาณ 2-4 ฟุต เนื่องจากเป็นระยะที่พ้นจากอาณาเขตเฉพาะตัว และใกล้พอที่จะสนทนากันด้วยระดับเสียงปกติ ในกรณีที่คู่สนทนาต้องการลดเสียงลงก็ยังสามารถได้ยิน และเป็นระยะที่พยาบาลสามารถเอื้อมมือไปสัมผัสผู้ป่วยได้

7.4 ก่อนการปฏิบัติการพยาบาลซึ่งต้องใกล้ชิดตัวผู้ป่วย จะต้องบอกให้ผู้ป่วยรับทราบก่อนว่า จะทำอะไร เพื่ออะไร และขณะปฏิบัติจะต้องทำอย่างมีจิตคิด เบามือ เพื่อแสดงความเอาใจใส่ และเคารพในสิทธิของผู้ป่วย

7.5 ขณะที่พยาบาลสัมผัสตัวผู้ป่วยเพื่อแสดงความเห็นใจ ให้กำลังใจ หรืออื่นๆ พยาบาลต้องสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองผู้ป่วยด้วยว่า สอดคล้องกับเป้าหมายของพยาบาลหรือไม่ เพื่อตรวจสอบว่าการสัมผัสของพยาบาลมีความเหมาะสมหรือไม่

หากพิจารณาถึงกระบวนการพยาบาลในแต่ละขั้นตอน พยาบาลจะต้องใช้ทักษะ
ใน การสื่อสารมาเกี่ยวข้อง ดังนี้ (กฤตยา แสงเจริญ 2539, 42-48)

1. การประเมินภาวะสุขภาพและการกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล
พยาบาลจะต้องสอบถามผู้ป่วยและครอบครัวให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่กำหนด ซึ่ง
ข้อมูลที่ได้นอกจากได้จากการซักถาม ตั้งคำถาม และจับประเด็นแล้วยังต้องเข้าใจสิ่งที่ผู้ป่วยหรือ
ญาติแสดงออกอีกด้วย และมีการบันทึกข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล

2. การวางแผนการพยาบาล พยาบาลต้องใช้ความรู้มาวิเคราะห์ แปล
ความหมายข้อมูล แยกแยะปัญหา ตั้งวัตถุประสงค์ กำหนดกิจกรรมพยาบาล และบันทึกเป็นลาย
ลักษณ์อักษรเพื่อให้ผู้ร่วมงานเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง

3. การปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลจะต้องมีการสื่อสารโดยตรงกับผู้ป่วยใน
ลักษณะต่างๆอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กิจกรรมต่างๆ เช่น ความสะอาด ความสุขสบายของผู้ป่วย
การรับประทานอาหาร การพักผ่อน การจับถ่าย การดำเนินสัมพันธภาพ การสอน การแนะนำ และ
กิจกรรมตามแผนการรักษา เช่น การให้ยาและการทำแผล เป็นต้น สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี โดยมี
เป้าหมายเพื่อให้ผู้ป่วยได้เผชิญกับความเจ็บป่วยด้วยพลังใจที่เข้มแข็ง มีสภาพกายที่พร้อม และ
สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการหาย ทูเลา หรือบรรเทาจากอาการที่เป็นอยู่ การดำเนิน
สัมพันธภาพดังกล่าวเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เป็นการแสดงความจริงใจ ก่อให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่น
เห็นใจ เคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วย การเสนอความคิดเห็น การให้คำแนะนำ การตอบรับ และ
การปฏิเสธ เป็นต้น

4. การประเมินผลการพยาบาล พยาบาลจะต้องตรวจสอบว่ากิจกรรมการ
พยาบาลที่ได้ปฏิบัติไปนั้น เกิดผลอย่างไรต่อผู้ป่วย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ โดย
การซักถามและสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารสำหรับพยาบาลแล้ว มีส่วนสำคัญในการทำงานเป็น
อย่างมาก มีผลต่อความพึงพอใจ ความร่วมมือของผู้ป่วย และประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก

2. การสื่อสารกับบุคลากรในทีมสุขภาพ มีแนวทางการสื่อสารในแต่ละกิจกรรม
ดังนี้

การประสานงาน ในการปฏิบัติการพยาบาลมีความจำเป็นต้อง
ประสานงานกับบุคคลในกลุ่มวิชาชีพต่างๆ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร โภชนากร นักจิตวิทยา
นักสังคมสงเคราะห์ และนักกายภาพบำบัด เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานต่างๆ เช่น หน่วยซักกริด
ซ่อมบำรุง จำยกลาง ยานพาหนะ ประชาสัมพันธ์ และรักษาความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อให้สามารถ
ดำเนินการปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างต่อเนื่อง การสื่อสารที่ใช้จึงต้องสั้น รัดกุม เข้าใจง่าย

เหมาะสมกับบุคคล เวลา และสถานที่ (บุญศรี ปราภณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล 2538, 71-72 ; สุปानी เสนาดิษฐ์ และ วรรณ ประไพพานิช 2547, 52-53)

การบันทึกทางการพยาบาล เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารกันระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ และยังใช้เป็นข้อมูลทางกฎหมาย บันทึกทางการพยาบาลจึงต้องมีความถูกต้องครบถ้วน และเชื่อถือได้ (บุญศรี ปราภณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล 2538, 130-131) โดยการบันทึกทางการพยาบาลในฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ได้ใช้แนวทางการบันทึกของระบบการจำแนกการปฏิบัติการพยาบาลระดับสากล (International Classification of Nursing Practice, ICNP) โดยระบุถึงกระบวนการพยาบาลที่สำคัญ คือ (สุปानी เสนาดิษฐ์ และ วรรณ ประไพพานิช 2547, 98-99)

ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล ปราบกฏการณ์ที่พยาบาลระบุหรือกำหนดเรียกโดยผ่านกระบวนการใช้วิจารณ์ญาณและการตัดสินใจ

กิจกรรมการพยาบาล พฤติกรรมของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล เช่น การสังเกต การจัดการ การกระทำ การดูแลอย่างเอื้ออาทร และการให้ข้อมูล

ผลลัพธ์ทางการพยาบาล สภาพของข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล ณ เวลาหนึ่งหลังให้การบำบัดทางการพยาบาล

โดยบันทึกลงในแผนการพยาบาล (nursing care plan) และแบบบันทึกทางการพยาบาล (nursing intervention record) นอกจากนี้ยังมีการบันทึกข้อมูลสำคัญอื่นๆ ในแบบฟอร์มต่างๆ เช่น แบบประเมินภาวะสุขภาพแรกเริ่ม (initial nursing assessment form) แบบประเมิน ภาวะสุขภาพประจำวัน (nursing reassessment form) แบบบันทึกสัญญาณชีพ (graphic sheet) และแบบบันทึก การวางแผนการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องและแบบสรุปการจำหน่าย (continuing nursing care plan form and discharge summary) เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพบันทึกทางการพยาบาล ดังนี้ (ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 2551)

1. *ความถูกต้อง* มีความถูกต้องตามหลักการบันทึก เนื้อหา มีความถูกต้อง สะกดถูกต้อง และมีการใช้ศัพท์หรือตัวย่อถูกต้อง
2. *ความครบถ้วน* มีความสมบูรณ์ครบถ้วนตามเนื้อหาที่ควรจะมีในแต่ละหน่วยงาน
3. *ความชัดเจน* มีความหมายชัดเจน ใช้ภาษาถูกต้อง และอ่านเข้าใจง่าย
4. *ความต่อเนื่อง* มีการบันทึกอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอนตามกระบวนการบันทึกทางการพยาบาลจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ให้ความสำคัญและมีการติดตามคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้ว่าในการทำงานของพยาบาล การสื่อสารเป็นทักษะหนึ่งซึ่งมีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพของงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้

1.4.3.3 การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

พยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปัญหาสุขภาพ วางแผน และการประเมิน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้สามารถบริหารเวลาได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้สามารถให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพได้ และสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ทันตามเวลาที่กำหนด (สจ๊วต อ้นันต์นพคุณ 2542, 138) ดังนั้นพยาบาลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้สามารถบริหารงานและเวลาได้อย่างเหมาะสม

ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจเป็นทักษะกระบวนการคิด การฝึกทักษะและการแก้ปัญหาจึงเป็นการฝึกคิด โดยอาศัยข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการแก้ปัญหา ความชำนาญและรอบรู้ในทางคลินิกเป็นข้อมูลสำคัญต่อความสามารถในการแก้ปัญหาของพยาบาล

กระบวนการแก้ปัญหาในการพยาบาล แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ (สุปาลี เสนาดิษฐ์ และ วรณา ประไพพานิช 2547, 74-75)

1. การประเมินสภาพปัญหา (assessing) เป็นการประเมินข้อมูลของผู้ป่วยว่าปัญหาของเขาคืออะไร ซึ่งการประเมินนี้ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประเมินได้ถูกต้อง จึงจะกำหนดปัญหาทางการพยาบาลที่จะแก้ไขได้ถูกต้อง

2. การวางแผน (planning) การวางแผนทางการพยาบาลได้ถูกต้องต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของพยาบาลแต่ละคน ซึ่งในขั้นตอนนี้อาจต้องรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และแปลความหมายข้อมูลที่ได้ พิจารณาคำตอบหรือทางเลือกในการแก้ปัญหาที่จะเป็นไปได้ตามความรู้เชิงทฤษฎีที่มีอยู่

3. การลงมือปฏิบัติ (implementing) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนทางการพยาบาลที่วางไว้ เพื่อทดสอบว่าจะให้ผลอย่างไร

4. การประเมินผล (evaluating) การติดตามผลที่เกิดขึ้นว่าสามารถแก้ปัญหาของผู้ป่วยได้หรือไม่ หากยังแก้ไม่ได้ต้องวางแผนการพยาบาลอื่นเพื่อแก้ปัญหาคต่อไป

โดยมีแนวทางในการพิจารณาตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา ดังนี้ (ไชแสง โปธิโกสุม 2543, 148 – 151)

1. พิจารณาขอบเขต ความรับผิดชอบ

2. ลักษณะปัญหาและการตัดสินใจ (nature of problem and decision making)

2.1 ลักษณะปัญหา

2.1.1 ปัญหาที่มีโครงสร้าง (structured problem) เช่น นโยบาย ระเบียบ และวิธีการทำงาน เป็นต้น

2.1.2 ปัญหาที่ไม่มีโครงสร้าง (unstructured problem) เป็นปัญหาที่ซับซ้อนหรือมีข้อกวนที่ไม่เกี่ยวกับนโยบายหรือโครงสร้างที่กำหนดขึ้น

2.2 ลักษณะการตัดสินใจ

2.2.1 การตัดสินใจที่มีโปรแกรม (programmed decision) เป็น การตัดสินใจที่ต้องอาศัยนิสัย กฎ ระเบียบวิธีการทำงานซ้ำๆเข้ามาช่วย

2.2.2 การตัดสินใจที่ไม่มีโปรแกรม (nonprogrammed decision) ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์สูงและต้องหาแนวทางแก้ปัญหาเอง

3. สถานการณ์และข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา

สถานการณ์

3.1.1 สถานการณ์ที่มีความแน่นอน (complete certain condition) เป็น สถานการณ์ที่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับปัญหา ทางเลือก และผลลัพธ์ จึงสามารถตัดสินใจได้ง่าย

3.1.2 สถานการณ์ที่ไม่มีความแน่นอน (complete uncertain condition) เป็นสถานการณ์ที่ขาดความเข้าใจข้อมูลหรือขาดข้อมูล ไม่มีผลการศึกษาหรือผลการทำเช่นนั้นมาก่อนจึงมีความคลุมเครือ แต่สามารถทำการตัดสินใจตามเกณฑ์ที่กำหนดได้ใน 3 ลักษณะ คือ

- การเลือกค่าสูงสุดจากบรรดาค่าต่ำสุด (maximin approach) เลือกทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดจากบรรดาผลตอบแทนที่ต่ำสุด

- การเลือกค่าสูงสุดจากบรรดาค่าสูงสุด (maximax approach) เลือกทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดจากบรรดาผลตอบแทนที่สูงสุด

- การเลือกวิธีการประนีประนอม (realistic compromise approach) เป็นการสร้างเกณฑ์การตัดสินใจโดยเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากความน่าจะเป็นที่มีเท่ากัน

3.1.3 สถานการณ์การแห่งความเสี่ยง (risk condition) เป็นปัญหาที่มีความเข้าใจปัญหาแต่ไม่แน่ใจต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจึงต้องใช้เทคนิคอื่นๆมาช่วย เช่น ความน่าจะเป็นและการวิจัย เป็นต้น

3.2 ข้อมูล โดยแบ่งข้อมูลเป็น 2 ประเภท คือ (สุปาณี เสนาคิสัย และ วรรณ ประไพพานิช 2547, 76)

3.2.1 ข้อมูลที่เป็นความจริง (objective information)

3.2.2 ข้อมูลที่เป็นความเห็น (subjective information)

ข้อมูลที่เป็นความจริงย่อมเชื่อถือได้มากกว่าข้อมูลที่เป็นความเห็น แต่ข้อมูลที่เป็นความเห็นก็มีความสำคัญ เช่น ความเห็นของผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น แต่ต้องพยายามแยกออกจากกันให้ได้

นอกจากนี้ต้องมีการทบทวนวิธีการแก้ปัญหาก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อพิจารณาให้แน่ใจว่า สามารถปฏิบัติได้ มีผลดีมากกว่าผลเสีย และสามารถมองเห็นข้อขัดแย้งได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีการติดตามผลหลังการลงมือปฏิบัติเมื่อแก้ปัญหาแล้ว

ในการทำงานของพยาบาลมักต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอยู่เสมอ ทั้งกับผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน ทักษะในการเผชิญหน้าด้วยการแสดงถึงความรู้สึกร่วมกัน เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการลดปัญหาหรือข้อร้องเรียนลงได้ (Smith, 1986 อ้างถึงใน บุญศรี ปรามณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล 2538, 127)

ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจึงเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล เนื่องจากเป็นทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานในการให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างมาก

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ให้ความสนใจต่อพฤติกรรมการทำงานที่ต้องใช้กระบวนการพยาบาล การติดต่อสื่อสาร และการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่พยาบาลจำเป็นต้องมีตามแนวคิดของฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

2. บรรยากาศองค์การ (organizational climate)

2.1 แนวคิด

บรรยากาศองค์การเป็นความสัมพันธ์เชิงคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในองค์การที่มีผลต่อประสบการณ์ พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ และเป็นสิ่งซึ่งบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะขององค์การ (Tagiuri and Litwin 1968, 27) จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยมีผู้สนใจศึกษาและพัฒนาแนวคิดในเรื่องนี้มาโดยลำดับ ดังนี้

ฮาลปีนและครอฟท์ (Halpin and Croft 1963, quoted in Gibson, Ivancevich and Donnelly 1973, 317) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศองค์การในโรงเรียนของรัฐบาลและได้แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การ ดังนี้

1. มิติด้านขวัญกำลังใจ (*morale dimension*) เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงการได้รับการตอบสนองด้านความต้องการทางสังคม และเกิดความพึงพอใจ
2. มิติด้านการสนับสนุน (*supportive dimension*) เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา
3. มิติด้านความใกล้ชิดในการบังคับบัญชา (*close-supervision dimension*) เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงการบริหารจัดการและการควบคุมบังคับอย่างใกล้ชิดในการปฏิบัติงาน

4. มิติด้านอารมณ์ ความรู้สึก (“emotional” distance dimension) เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานที่มีต่อตน

สำหรับลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer 1968, 46-65, 189-190) ได้ศึกษาถึง บรรยากาศขององค์การที่มีอิทธิพลต่อองค์การและแบ่งไว้เป็น 8 มิติ คือ

1. โครงสร้างและข้อบังคับ (structure and constraint) เป็นการรับรู้บุคคลในเรื่องอำนาจ (Power) อันเนื่องมาจากสถานภาพในงาน ซึ่งมีผลต่อความเสี่ยงและความต้องการความสำเร็จขององค์การ

2. ความรับผิดชอบในงานของบุคคล (emphasis on individual responsibility) ความต้องการความสำเร็จในงาน ความมีอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (warmth and support) เป็นสิ่งซึ่งช่วยลดความกังวลในงานซึ่งมีผลต่อความต้องการความสำเร็จของบุคคล

4. การให้รางวัลและการลงโทษ (reward and punishment) การเห็นด้วยหรือการไม่เห็นด้วย (approval and disapproval) โดยการได้รับรางวัลก่อให้เกิดความอบอุ่นใจ และความผูกพันที่แนบแน่นมากขึ้น

5. ความขัดแย้งและการอดทนต่อความขัดแย้ง (conflict and tolerance conflict) เป็นความพยายามแก้ปัญหาข้อขัดแย้งเพื่อให้เกิดความกระจ่าง มีการเผชิญหน้า ให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งก่อให้เกิดการตัดสินใจในสิ่งที่ดีกว่า หรือการยอมอดทนกับปัญหาต่อไปเพื่อรักษาความรู้สึก และสัมพันธที่ดีต่อกัน

6. มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (performance standards and expectation) ซึ่งการมีมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สูงจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจด้านความสำเร็จ

7. การเป็นสมาชิกและจงรักภักดีของกลุ่มในองค์การ (organizational identity and group loyalty) การเป็นสมาชิกของกลุ่มในองค์การก่อให้เกิดมิตรภาพ ความอบอุ่นใจ และการช่วยเหลือกัน ทำให้กลุ่มมีความแข็งแกร่งและทำงานร่วมกันได้ดี

8. ความเสี่ยงภัยและการยอมรับความเสี่ยงภัย (risk and risk taking) บรรยากาศองค์การที่ยอมรับความเสี่ยงภัยระดับปานกลางจะช่วยกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานได้

โดยในแต่ละมิติของบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กัน (dimensional interrelationships)

ส่วนสตีร์สและพอร์เตอร์ (Steers and Porter 1983, 365-366) แบ่งมิติของบรรยากาศขององค์การออกเป็น 10 มิติ คือ

1. โครงสร้างงาน (*task structure*) หมายถึง ระดับในกระบวนการทำงานในองค์การ
2. ความสัมพันธ์ของรางวัล-การลงโทษ (*reward-punishment relationship*) หมายถึง ระดับในการให้รางวัล เช่นพิจารณาตามอาวุโส ความชอบ และอื่นๆ
3. การตัดสินใจจากส่วนกลาง (*decision centralization*) หมายถึง การตัดสินใจในเรื่องสำคัญต้องอาศัยผู้บริหารสูงสุด
4. ความสำคัญของผลงาน (*achievement emphasis*) หมายถึง ความต้องการให้สมาชิกองค์การปฏิบัติงานดีและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ
5. ความสำคัญของการฝึกและพัฒนา (*training and development emphasis*) หมายถึง ระดับความพยายามขององค์การที่สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกและพัฒนา
6. ความปลอดภัยและความเสี่ยง (*security versus risk*) หมายถึง ระดับความกดดันในองค์การที่มาจากความรู้สึกไม่ปลอดภัยหรือวิตกกังวลจากการเป็นสมาชิกขององค์การ
7. การเปิดเผยหรือปกป้องตนเอง (*openness versus defensiveness*) หมายถึง ระดับที่สมาชิกองค์การพยายามปกปิดความผิด หรือสามารถสื่อสาร ประสานงานกันได้อย่างเปิดเผย
8. สถานภาพและขวัญกำลังใจ (*status and morale*) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในองค์การว่า องค์การมีความเหมาะสมในการอยู่ปฏิบัติงาน
9. การยอมรับและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (*recognition and feedback*) หมายถึง ระดับที่สมาชิกองค์การรู้ถึงความคิดของผู้บริหารที่มีต่องานของตนหรือต้องการให้การสนับสนุน
10. สมรรถนะและความยืดหยุ่นขององค์การ (*general organizational competence and flexibility*) หมายถึง ระดับที่องค์การรู้ถึงเป้าหมายและดำเนินการอย่างยืดหยุ่นต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการคาดการณ์ถึงปัญหา การพัฒนาวิธีการใหม่ๆ และการพัฒนาทักษะต่างๆ ก่อนที่จะเกิดเป็นปัญหาขั้นวิกฤติ

ต่อมาลิทวินและเบอร์มิสเตอร์ (Litwin and Burmeister 1992, 15-23, อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล 2547, 87-88) ได้พัฒนามิติของบรรยากาศองค์การของลิทวินและสตริงเจอร์ และกำหนดมิติของบรรยากาศองค์การเป็น 12 มิติ ดังนี้

1. ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย (*clarify*) หมายถึง องค์การมีเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การ มีความกระชับ ง่ายต่อความเข้าใจ สามารถนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความสอดคล้องกับพันธกิจ
2. ความผูกพันต่อองค์การ (*commitment*) หมายถึง องค์การมีการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ โดยการอุทิศตนเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การ

3. *มาตรฐานการปฏิบัติงาน (standards)* หมายถึง องค์กรมีกำหนดขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติ สำหรับให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และนำผลการตรวจสอบประเมินคุณภาพมาพัฒนางานเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานสูงขึ้น

4. *โครงสร้างขององค์กร (structure)* หมายถึง องค์กรจัดระบบโครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการดำเนินงาน มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานและมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

5. *การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (conformity)* หมายถึง องค์กรมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบอย่างทั่วถึง สามารถปฏิบัติตามได้ และเป็นกฎระเบียบที่ใช้กับบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน

6. *การให้รางวัล (rewards)* หมายถึง องค์กรให้แรงกระตุ้นใจ โดยการกล่าวคำยกย่อง ชมเชยเมื่อบุคลากรปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พึงพอใจ ตามความเหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ

7. *ความรับผิดชอบในงาน (responsibility)* หมายถึง องค์กรมอบหมายภาระความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน

8. *การเรียนรู้และการทดลอง (trial and error)* หมายถึง องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และทดลองสิ่งใหม่ๆ หรือแสดงออกในด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

9. *ความจงรักภักดีในองค์กร (loyalty)* หมายถึง องค์กรมีกลยุทธ์ให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีคุณค่าในตนเอง โดยการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงานด้วย

10. *การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน (working supportive)* หมายถึง องค์กรสนับสนุนส่งเสริม และช่วยเหลือบุคลากรในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ งบประมาณ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

11. *ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน (warmth)* หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขององค์กรให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถขอคำปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำปรึกษา รวมถึงการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

12. *มิตีการทำงานเป็นทีม (team work)* หมายถึง องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม เต็มใจ และเสียสละ เพื่อความสำเร็จของทีม

สำหรับในการศึกษาในครั้งนี้ ได้เลือกใช้แนวคิดของลิทวินและเบอร์มิสเตอร์ เนื่องจากมีความครอบคลุมด้านเนื้อหาเกี่ยวกับงานและองค์กรในบริบทของพยาบาลภายใต้สังกัดฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ได้เป็นอย่างดี

2.2 บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานที่ผ่านมา มีดังนี้

มีการศึกษาของอิสรียา สดมณี (2546, บทคัดย่อ)เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายมิติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรจิรา แกล้วทนงค์ (2547, 7-8, 66) ในพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พานิช ที่พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการศึกษาของฮุยและคณะ (Hui et al. 2007, บทคัดย่อ) ในพนักงานบริการด้านหน้า (frontline employee service) ยังพบอีกว่า บรรยากาศในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง (moderator variable) ต่อพฤติกรรมการทำงานผู้บังคับบัญชา

สำหรับการศึกษาของกรรณิการ์ สายพิณ (2547, บทคัดย่อ) ในพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทไอทีวี ให้ข้อสรุปที่แตกต่างออกไป คือ บรรยากาศองค์การอาจมีความสัมพันธ์ทางบวก ทางลบ หรือไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานก็ได้ขึ้นอยู่กับว่า มีบรรยากาศองค์การเป็นแบบใด จากการที่พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวม บรรยากาศองค์การแบบอิสระ แบบสนิทสนม และแบบรวบอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนบรรยากาศองค์การแบบซีมีเซามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน บรรยากาศองค์การแบบควบคุมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาในรายมิติของพรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543, 6, 68-69) ในพนักงานโรงงานผลิตน้ำอัดลม พบว่าบรรยากาศองค์การมิติความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเรืองวิษัญญ์ แก้วพรม (2548, 58-59) ในข้าราชการครูที่พบว่า นโยบายขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชูชัย โพธิ์ชัย (2546, 53-56, 63-64) ในสมาชิกสภาการบริหารส่วนตำบลด้วยซึ่งพบว่า เป้าหมายขององค์การมีผลในการตัดสินใจในการบริหารงานมากที่สุดและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารงานในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบอีกว่าบรรยากาศองค์การมิติความผูกพันต่อองค์การและมิติการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการบริหารงานในระดับปานกลาง ทำนองเดียวกับการศึกษาของฟลาเฮอร์ตี และ มอส (Flaherty and Moss. 2007, บทคัดย่อ) ในพนักงานบริการมวลชน (public-service employee) ที่พบว่า การตัดสินใจ ความพึงพอใจของผู้ร่วมงานและการตอบสนองในการประสานงานของทีม ส่งผลต่อการตัดสินใจในการทำงาน โดยการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรคั่นกลาง (moderator variable) ต่อการตัดสินใจในการทำงาน

การศึกษาบรรยากาศองค์การในมิติการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสุเจนสกี (Sujansky 2007, บทคัดย่อ) ทำให้ทราบว่า การปฏิบัติตามกฎระเบียบช่วยในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลของงานได้ สำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท ขจรบุญ (2546, บทคัดย่อ) เกี่ยวกับมิติความผูกพันต่อองค์การในข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเช่นกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การศึกษาถึงมิติการสนับสนุนในการปฏิบัติงานในพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ของณัฐยา ลือชาทิตติกุล (2536, บทคัดย่อ) ก็ให้ผลที่สอดคล้องกัน คือ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยหากได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่สูงขึ้นและการศึกษาของสุวรรณณี วัฒนาวณิชศาสตร์ (2547, บทคัดย่อ) ในพนักงานของธนาคารทหารไทยภายหลังการควบรวมกิจการที่พบว่า บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับการศึกษาถึงมิติความอบอุ่นในการปฏิบัติงานก็ให้ผลในทำนองเดียวกัน ดังเช่นการศึกษาของประจักษ์ จงอัสฎากุล (2546, 6-7, 75-81) ในพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกที่แสดงว่า ความอบอุ่นในการปฏิบัติงานสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นเดียวกับการศึกษาของพิทยา สุทธิธรรม (2547, 10, 80) ในตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่พบว่า ความอบอุ่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงบรรยากาศองค์การที่สัมพันธ์กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เช่น การศึกษาของมานิดา คงเดชอุดมกุล (2544, 5, 63) ในพนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .256$) โดยมิติความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .185$) การศึกษาของ ธนพล เตียสุวรรณ (2546, 7-8, 95-96) ในหัวหน้าในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่พบว่า บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุนการปฏิบัติงาน มิติความผูกพันต่อองค์การ และมิติโครงสร้างขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .319, .263, .221, .190$) และมิติโครงสร้างขององค์การยังสามารถอธิบายความแปรผันกับประสิทธิผลขององค์การได้

การศึกษาของสุชาดา สีสุวรรณ (2546, 7-10, 59) ในพนักงานบริษัทแองโกล-ไทย จำกัด พบว่า บรรยากาศองค์การมิติความผูกพันต่อองค์การและมิติความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุพรรณนา ประทุมวัน (2544, 8-9, 121) ในพนักงานโรงงานผลิตสายพานยางที่พบว่า

บรรยากาศองค์การมีจิตความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงประสิทธิผลของงานหรือองค์การ เช่น การศึกษาของ อุทัย สันติสุข (2533, 18-19,78) ในข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่พบว่า บรรยากาศองค์การมีดี โครงสร้างขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับการศึกษาของอิสระ บุญญะฤทธิ์ (2545, 11-12, 109) ในหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมหรือในมิติโครงสร้างองค์การมีจิตความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน มีดีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีจิตความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนมิติการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ที่ระดับ .05 และจากการศึกษาของอดิสร รมสนธิ์ (2542, 9-11, 111-116, 119-126) ในข้าราชการสำนักงบประมาณ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การและจิตความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิผลขององค์การ

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานมีการศึกษาของอิสริยา สดมณี (2546, บทคัดย่อ) ดำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยที่บ่งบอกว่า ทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า บรรยากาศองค์การ ทั้งภาพรวมและรายมิติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับการศึกษาของสุภาวศ์ สุธวัฒน์ (2544, 6-7, 73) ในพนักงานรับ-ส่งข้อความวิทยุ ติดตามตัวที่พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมและในมิติโครงสร้าง มีจิตความรับผิดชอบ มีจิต ความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติด้านการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .179, .179, .196$ และ $.269$ ตามลำดับ) ทำนองเดียวกับการศึกษาของกิตติ สิริพงษ์ (2537, 32-33, 103-107) ในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยที่พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมและในมิติโครงสร้าง มิติการให้รางวัล และจิตความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งมีการศึกษาถึงจิตความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การไว้ เช่น การศึกษาของโวลที เอซีลสัน และเออร์เนทซ์ (Vultée, Axelsson and Arnetz, 2007, บทคัดย่อ) ในแพทย์ซึ่งมีตำแหน่งบริหาร พบว่าบรรยากาศองค์การ มีจิตความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน และมิติการสนับสนุนในการปฏิบัติงานช่วยเพิ่มจิตความพึงพอใจ พลังในการทำงาน และลดจิตความเหนื่อยล้าในการทำงานได้และการศึกษาของไบสวาสและวารมา (Biswas and Varma, 2007, บทคัดย่อ) ในประเทศอินเดีย ที่พบว่า บรรยากาศทางจิตวิทยาในองค์การส่งผลต่อจิตความตั้งใจในการทำงานตามระดับจิตความพึงพอใจในงานซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

สำหรับในประเทศไทยมีการศึกษาของวุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533, 6-7, 73) ในครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมและมีมิติโครงสร้างขององค์การ และมีมาตรฐาน การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 และการศึกษาของกาญจนา นุ้ใจกอง (2541, 3-4, 39-40) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การ มิติความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และผลการปฏิบัติงานที่ระดับ .01

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เช่น การศึกษาของเจนทรีและคณะ (Gentry et al. 2007, บทคัดย่อ) ในการปฏิบัติงานนอกเวลาของพนักงานโรงงานผลิตปลอกคอ พบว่า บรรยากาศองค์การมิติความอบอุ่นในการทำงานมีความสำคัญต่อความเครียดของพนักงาน เป็นต้น

สำหรับการศึกษาในกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการที่ผ่านมา มีการศึกษาของ ประภารัตน์ แบนขุนทด (2544, 98) พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = .823$) กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาของฉัฐสุดา สุจินันกุล (2541, บทคัดย่อ) พบว่า บรรยากาศองค์การมิติความอบอุ่นในการปฏิบัติงานมีแนวโน้มจะสัมพันธ์กับพฤติกรรมพยาบาลโดยอ้อม คือ ส่งผลต่อจิตใจทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานมากหรือน้อยและมีความเครียดจากสภาพงานมากหรือน้อย ซึ่งผลที่เกิดขึ้นกับจิตใจนี้เองที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน และการศึกษาของ มณฑลณี เจริญสุข (2544, 5, 54) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างมีผลต่อความเหนื่อยหน่าย ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานแต่จะเป็นไปในทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะบรรยากาศองค์การของแต่ละองค์การ และในบางครั้งบรรยากาศองค์การบางมิติทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางต่อพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาในกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการว่า บรรยากาศองค์การสามารถนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงานได้หรือไม่

3. ความคาดหวังในงาน (job expectation)

3.1 ความหมาย

ความคาดหวังในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมกับตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์การ หรือเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองว่า ตนเองควรประพฤติปฏิบัติเช่นไรในสถานการณ์ต่างๆหรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมถึงการคิดถึงบุคคลอื่นๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา

ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาว่า บุคคลเหล่านั้นควรแสดงออกอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของตน (ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ 2540, 113)

ความคาดหวังในงานจึงเป็นความต้องการของบุคคลที่มีต่องานหรือผู้ร่วมงาน แต่สำหรับในงานวิจัยนี้ มุ่งให้ความสนใจเฉพาะความคาดหวังในงานที่เกี่ยวข้องกับงาน องค์ประกอบหรือเนื้อหาของงานเท่านั้น โดยไม่ได้นำส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ร่วมงานมาเกี่ยวข้อง

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในงาน

3.2.1 ความคาดหวังในงาน

ความต้องการของมนุษย์ก่อให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งหากความคาดหวังนั้นได้รับการตอบสนอง จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดการดำเนินพฤติกรรมนั้นต่อไป (Vroom 1964, 278, 282) สำหรับในการทำงานก็เช่นเดียวกัน บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่องานของตน ซึ่งในประเทศไทยมีผู้ศึกษาและให้แนวคิดไว้ ดังนี้

ปัจจัยต่างๆที่มีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้ (เทพพนม เมืองแมนและ สวิง สุวรรณ 2529, 101-102 : ชาญชัย อาจินสมาจาร 2536, 121-124 : อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย 2548, 44)

1. *ลักษณะงาน* เช่น ชนิด ปริมาณ ความยุ่งยาก โอกาสในการเรียนรู้ ความท้าทาย ความหลากหลาย ความมีอิสระ โอกาสในการทำงานสำเร็จ ความหมายของงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน และเวลาปฏิบัติงาน

2. *ค่าจ้าง* เช่น ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง

3. *การเลื่อนตำแหน่ง* เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งและพื้นฐานของการเลื่อนตำแหน่ง

4. *การยกย่องนับถือ* เช่น การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้สำเร็จ การให้เกียรติและการเชื่อถือในผลสำเร็จของงาน

5. *ผลประโยชน์* เช่น บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี และการให้ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน

6. *สภาพการทำงาน* เช่น จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนหรือระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด การระบายอากาศ ความชื้น เสียงรบกวน ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องสถานที่ตั้ง ลักษณะ โครงสร้าง และการวางผังที่ทำงาน

7. *การนิเทศงาน* เช่น แบบหรือวิธีการนิเทศงาน อิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคในการนิเทศงาน มนุษยสัมพันธ์ และทักษะในการบริหาร

8. *เพื่อนร่วมงาน* เช่น ความเป็นมิตร ความร่วมมือ และการช่วยเหลือเกื้อกูล

9. หัวหน้างาน เช่น การควบคุมงานและความยุติธรรม
10. การเจริญเติบโต การเจริญเติบโตในสายงาน
11. ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงและปลอดภัยในงาน

จะเห็นได้ว่าลักษณะงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ผลประโยชน์ การได้รับการยอมรับ การเจริญเติบโตในสายงาน หัวหน้างาน การนิเทศงาน เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงานเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องการ

สำหรับในต่างประเทศแฮกแมนและโอลด์แมน (Hackman and Oldman 1980, 72-90) กล่าวถึง ภาวะวิกฤตทางจิตวิทยา (critical psychological states) ที่เกี่ยวข้องกับงาน แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่เกี่ยวข้องกับงานว่าประกอบด้วย

1. ประสบการณ์ด้านความหมายของงาน (*experienced meaningfulness of the work*) การรับรู้ความหมายของงานของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคล

2. ประสบการณ์ด้านความรับผิดชอบในงาน (*experienced responsibility for outcomes of the work*) ความรับผิดชอบของบุคคลที่มีต่อผลซึ่งเกิดจากการกระทำหรือจากความพยายามของตนในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

3. การรู้ผลของการกระทำ (*knowledge of the actual result of the work activities*) การรู้ผลการกระทำของบุคคลช่วยให้บุคคลตัดสินใจได้ว่า การปฏิบัติงานของตนเองดีหรือไม่ หากผลการปฏิบัติงานดีจะทำให้มีความรู้สึกที่ดี

จะเห็นได้ว่า ความหมายในงาน ความรับผิดชอบต่องาน และการรู้ผลของการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ

ในการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 1970, 57-58) ถึงการจูงใจของบุคคลในการทำงาน ผลจากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (*motivator factors*) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหาของงานและเป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จ (achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับ (recognition for achievement)
- 1.3 ลักษณะงาน (work itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)
- 1.5 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า (advancement)
- 1.6 การเจริญเติบโต (growth)

2. ปัจจัยแวดล้อม (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและต้องการหลีกเลี่ยง (the dissatisfaction-avoidances) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration)

2.2 การควบคุมบังคับบัญชา (supervision)

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor)

2.4 เงื่อนไขหรือสภาพการทำงาน (working condition)

2.5 เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (salary)

2.6 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers)

2.7 ชีวิตส่วนบุคคล (personal life)

2.8 สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationship with subordinates)

2.9 สถานภาพ (status)

2.10 ความปลอดภัย (security)

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของงานโดยตรง คือ “ปัจจัยจูงใจ” ซึ่งเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลอยากทำงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า “ปัจจัยจูงใจของเฮอรัชเบอร์เกอร์” เป็นสิ่งซึ่งเป็นความคาดหวังในงานของบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังในงานโดยประยุกต์จากแนวคิดเรื่อง “ปัจจัยจูงใจของเฮอรัชเบอร์เกอร์” ว่าจะสามารถนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงานได้หรือไม่

3.2.3 ความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงาน มักเป็นการศึกษาถึงปัจจัยต่างที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งได้รวบรวมไว้ ดังนี้

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในสถาบันราชภัฏเกี่ยวกับความคาดหวังและการปฏิบัติจริงต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาของ พิชิต ทองประยูร(2546, 68-79) พบว่า ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับสูง แต่มีการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชาญศิลป์ สายพิมพ์พงษ์ (2548, 69, 87-88) ที่ศึกษาถึงความคาดหวังต่อความสำเร็จในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นของผู้บริหาร ครู และคณะกรรมการสถานศึกษาพื้นฐานกับการปฏิบัติจริงพบว่า ความคาดหวังโดยรวมและเป็นรายชั้นตอนอยู่ในระดับมากและปานกลางตามลำดับ แต่การปฏิบัติจริงทั้งโดยรวมและเป็นรายชั้นตอนอยู่ในระดับปาน

กลางซึ่งให้ผลเช่นเดียวกันกับการศึกษาของสุภชัย พวงทอง (2547, 57-58) ที่ศึกษาถึงความคาดหวังในบทบาทและการปฏิบัติงานจริงในการแก้ไขปัญหาเสพติคของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังในบทบาทมากกว่าบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงซึ่งแสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานจริงนั้นอาจไม่ได้ให้ผลซึ่งอยู่ระดับเดียวกัน แต่อาจมีความสัมพันธ์กันและส่งผลต่อกันได้

สำหรับการศึกษาในแง่มุมอื่นมีการศึกษาของนพดล วรรณะกุล (2548, 4, 74-75) ซึ่งศึกษาถึงความคาดหวังและขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนและพบว่าความคาดหวังและขวัญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r = .625$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งขวัญนับเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่และประสิทธิภาพของงาน

การศึกษาในกลุ่มพยาบาลมีการศึกษาของพรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร (2540, 38, 40, 42) ที่ศึกษาถึงตัวแปรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพยาบาลระดับปฏิบัติการพบว่า พยาบาลกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในงานสูงมีการรับรู้เกี่ยวกับงาน สักยภาพการจูงใจของงานที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในงานต่ำ แต่หากมีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในงานสูงแต่มีความพึงพอใจในงานต่ำ สักยภาพการจูงใจและแรงจูงใจภายในในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กันในทางลบ

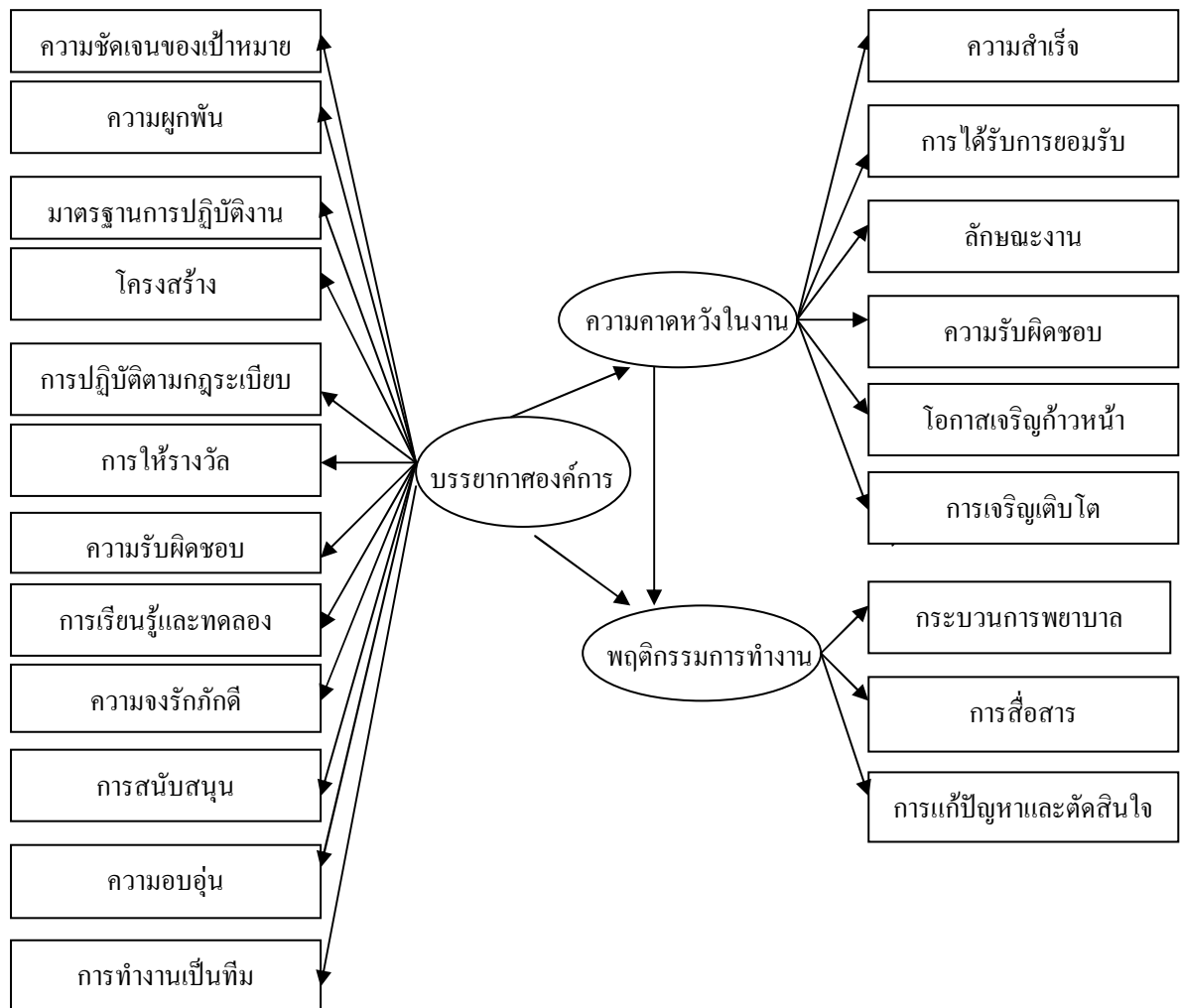
จะเห็นได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานในลักษณะที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ความคาดหวังในงานจะสามารถนำไปใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานได้หรือไม่

3.2.4 ความคาดหวังในงานและบรรยากาศองค์การ

ความคาดหวังของบุคคลเป็นแรงผลักดันที่สำคัญซึ่งทำให้บุคคลเพิ่มความคาดหวังต่อผลลัพธ์ และมีการประมวลสิ่งสนับสนุนรอบตัว เพื่อก่อให้เกิดกระทำซึ่งเกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและบรรยากาศองค์การในการทำงานของบุคคลจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ จากการศึกษาที่ผ่านมา มีการศึกษาของเดอร์ดอร์ฟฟ์และมอร์เกสัน (Dierdorff and Morgeson, 2007, บทคัดย่อ) ถึงข้อกำหนดในงานมากกว่า 20,000 ตำแหน่งใน 98 อาชีพ พบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ในกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการ บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานสามารถนำไปใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานได้หรือไม่

4. กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 โมเดลความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐาน

5. สมมติฐาน

1. บรรยากาศองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในองค์กรได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. ความคาดหวังในงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในองค์กรได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ทดสอบและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และศึกษาว่า บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานสามารถทำนายกับพฤติกรรมการทำงาน ได้หรือไม่ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยและ อยู่ภายใต้สังกัดฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยปัจจุบันมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 675 คน (ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 2552)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยและอยู่ภายใต้สังกัดฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยปัจจุบันมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน มีจำนวนทั้งหมด 251 คนโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดจากความเพียงพอของการวิเคราะห์ข้อมูลของไคลน์ (Kline 1998, 112) ที่กล่าวว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ควรมีจำนวนตัวอย่าง อย่างน้อย 200 คนขึ้นไป ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 251 คน

2. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหอผู้ป่วย จากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานตามวิธีของยูดี ฤชา และคณะ (2543, 78-79)

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ} \times \text{จำนวนพยาบาลแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนพยาบาลทั้งหมด}}$$

ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลในแต่ละหอผู้ป่วย

หอผู้ป่วย	จำนวน (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ศัลยกรรมชาย 1	20	7
2. ศัลยกรรมชาย 2	24	9
3. ศัลยกรรมหญิง	21	8
4. ศัลยกรรมเด็ก	16	6
5. อายุรกรรมชาย 1	31	10
6. อายุรกรรมชาย 2	45	17
7. อายุรกรรมหญิง	26	10
8. หออภิบาลผู้ป่วยศัลยกรรม	43	16
9. หออภิบาลผู้ป่วยอายุรกรรม	36	13
10. หออภิบาลเด็ก	29	11
11. หออภิบาลเด็กแรกเกิด	49	18
12. หู คอ จมูก	13	5
13. ตา	13	5
14. จิตเวช	10	4
15. กระดูกและข้อชาย	18	7
16. กระดูกและข้อชายหญิง	18	7
17. อุบัติเหตุ	32	12
18. ศัลยกรรมประสาท	23	8
19. สังเกตอาการ	9	3
20. เด็ก 1	19	7
21. เด็ก 2	18	7
22. พิเศษเด็ก	11	4
23. นรีเวช	15	5
24. สูติกรรม	9	3
25. พิเศษสูติกรรม	11	4
26. พิเศษสูตินรีเวช	10	4

ตาราง (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
27. ห้องคลอด	11	4
28. พิเศษทั่วไป	12	4
29. เณลินพระบารมี 7	13	5
30. เณลินพระบารมี 8	17	7
31. เณลินพระบารมี 9	17	7
32. เณลินพระบารมี 10	16	6
33. เณลินพระบารมี 11	11	4
34. เณลินพระบารมี 12	10	4
รวม	675	251

3. ทำการสุ่มจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในแต่ละหน่วยงาน ตามจำนวนที่คำนวณได้ จนได้กลุ่มตัวอย่างครบ 251 คน

ทั้งนี้ในการเก็บข้อมูลมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนลาออก ลากลอค และไปอบรมต่างจังหวัดเป็นเวลานาน จึงมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด จนได้ข้อมูลครบ 251 คน

3. เครื่องมือในการวิจัย

3.1 แบบวัดที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 3 ชุด คือ

1. แบบวัดบรรยากาศองค์การ
2. แบบวัดความคาดหวังในงาน
3. แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็น “มากที่สุด”
- 4 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็น “มาก”
- 3 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็น “ปานกลาง”
- 2 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็น “น้อย”
- 1 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็น “น้อยที่สุด”

ซึ่งมีตัวอย่างแบบสอบถาม ดังนี้

แบบวัดบรรยากาศองค์กร

ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย

● หอผู้ป่วยของท่าน...

- 1. มีนโยบายที่ชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย
- 2. มีนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริง
- 3. กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

แบบวัดความคาดหวังในงาน

ด้านความสำเร็จ

● ท่าน...

- 1. มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จทุกครั้งที่ยื่นปฏิบัติงาน
- 2. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จทันเวลา
- 3. สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้

แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการใช้กระบวนการพยาบาล

● ท่าน...

- 1. ประเมินสภาพผู้ป่วยใหม่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
- 2. เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ป่วยได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
- 3. ให้ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

ทั้งนี้แบบวัดบรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการทำงานบางส่วนพัฒนาจากเครื่องมือที่นักวิชาการบางท่านที่ได้ศึกษาไว้แล้ว (วิรัช ธรรมนารถสกุล 2547, 238-239, 243-245 ; คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2552, 2) ส่วนแบบวัดความคาดหวังในงานเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อได้กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนตามตัวเลือก ดังนี้

	ข้อความทางบวก			ข้อความทางลบ		
มากที่สุด	มีค่าน้ำหนัก	5	คะแนน	มีค่าน้ำหนัก	1	คะแนน
มาก	มีค่าน้ำหนัก	4	คะแนน	มีค่าน้ำหนัก	2	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าน้ำหนัก	3	คะแนน	มีค่าน้ำหนัก	3	คะแนน
น้อย	มีค่าน้ำหนัก	2	คะแนน	มีค่าน้ำหนัก	4	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าน้ำหนัก	1	คะแนน	มีค่าน้ำหนัก	5	คะแนน

3.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือมีขั้นตอน ดังนี้

1. *ความสอดคล้องของเนื้อหา (content validity)* หลังจากการเตรียมข้อคำถามในเครื่องมือวัดบรรยากาศองค์การ ความคาดหวังในงาน และพฤติกรรมการทำงาน ได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการพยาบาล พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริงและเหมาะสมกับบริบทที่ศึกษา หลังจากนั้นนำเครื่องมือดังกล่าวไปปรับปรุงภายใต้การชี้แนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปทดลองใช้กับพยาบาลระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

2. *ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability)* ด้วยวิธีของของครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรม SPSS (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549 : 130-132) version 13

ผลของการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดบรรยากาศองค์การ ซึ่งมีข้อคำถาม 45 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .909
ด้านความผูกพันต่อองค์การ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .849
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .876
ด้านโครงสร้างขององค์การ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .881
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .866
ด้านการให้รางวัล	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .878
ด้านความรับผิดชอบงานในงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .875
ด้านการเรียนรู้และการทดลอง	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .835
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911
ด้านการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .821
ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .890

ด้านการทำงานเป็นทีม

ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .935

ผลของการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดความคาดหวังในงานซึ่งมีข้อคำถาม 21 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

ด้านความสำเร็จ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .818
ด้านการได้รับการยอมรับ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .789
ด้านลักษณะงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .854
ด้านความรับผิดชอบ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .807
ด้าน โอกาสที่จะความเจริญก้าวหน้า	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .812
ด้านการเจริญเติบโต	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .903

ผลของการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานซึ่งมีข้อคำถาม 44 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

ด้านการใช้กระบวนการพยาบาล	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .867
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .918
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .845

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากทางหลักสูตร โดยออกหนังสือถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลยื่นต่อกับหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และดำเนินการตามขั้นตอนที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนด

3. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

4. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับและขอข้อมูลเพิ่มเติมหากแบบสอบถามยังไม่สมบูรณ์

5. คีย์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง และทดสอบคุณสมบัติของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 13

วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความเบ้ (skewness) ความโด่ง (kurtosis) และความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพัฒนาโมเดล เพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายตัวแปร (Pearson correlation coefficient) เพื่อทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์เบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ ตอบคำถามวิจัย

2. วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรสาเหตุของพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้โปรแกรม LISREL (linear structural relationship) version 8.53 ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดลตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับโมเดลโดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและค่าดัชนีปรับโมเดล (model modification indices) ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัว มีค่าเท่ากับค่าไค-สแควร์ที่ลดลงเมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้นเป็นพารามิเตอร์อิสระ หรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์นั้น นำข้อมูลที่ได้ นั้นมาใช้ในการปรับโมเดลจนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ดีที่สุด โดยได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีดังนี้

2.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square statistic) เป็นค่าที่จะทำการทดสอบว่า “เมตริกซ์ความแปรปรวนของประชากรแตกต่างจากเมตริกซ์ความแปรปรวนจากการประมาณค่าหรือไม่” ดังนั้นหากค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่า เมตริกซ์ความแปรปรวนของประชากรไม่แตกต่างเมตริกซ์ความแปรปรวนของการประมาณค่า ซึ่งมีความหมายว่า จากโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al 2006, 746)

2.2 ค่าอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์กับระดับความเป็นอิสระ (Chi-square/df) เนื่องจากค่าไค-สแควร์เป็นค่าที่มีความไวต่อขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่มาก ก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติด้วย ดังนั้นการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ควรพิจารณา ค่าอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์กับระดับความเป็นอิสระด้วย ซึ่งคาร์ไมน์และแมคเวอ์ (Carmine and McIver 1981 quoted in Bollen 1989, 287 อ้างถึงใน วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล 2547, 127) เสนอว่า ควรมีค่าต่ำกว่า 2-5 ซึ่งยังเป็นข้อกำหนดที่ยังไม่แน่นอน ในงานวิจัยนี้กำหนดให้

อัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์กับระดับความเป็นอิสระมีค่าต่ำกว่า 2 จึงถือว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.3 ดัชนีบ่งบอกความกลมกลืน (fit index) เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนี GFI (goodness of fit index) AGFI (adjusted goodness of fit index) เป็นต้น ซึ่งมีค่ามากกว่า .90 จึงถือว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al 2006, 747) ทั้งนี้ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1 มากเพียงใด จะยิ่งบ่งบอกว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สูงด้วย (Anderson and Gerbing 1984 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย 2538, 46)

2.4 ดัชนีบ่งบอกความไม่สอดคล้องของโมเดล เช่น RMSEA (root mean squared error of approximation) SRMR (standardized root mean squared residual) ควรมีค่าต่ำกว่า .05 และไม่ควรถูกเกิน .08 ซึ่งเป็นค่าที่พอยอมรับได้ (Hair et al 2006, 748)

2.5 ดัชนีระบุความเพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (critical N) ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 200 (Hoelter 1983 quoted in Bollen 1989, 277 อ้างถึงใน วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล 2547, 128)

จากข้อ 2.1-2.5 สามารถสรุปค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเกณฑ์ในการพิจารณา

ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์ในการพิจารณา
Chi-square	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
หรือ	
Chi-square/df	< 2
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	> .90
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	> .90
ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์ในการพิจารณา
ดัชนีรากมาตรฐานค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR)	≤ .05
ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA)	≤ .05
ดัชนีระบุความเพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (CN)	≥ 200

6. สถิติที่ใช้

6.1 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีของของครอนบาคแอลฟา(Cronbach's Alpha)

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_o^2} \right)$$

r_{tt} คือ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

n คือ จำนวนข้อคำถาม

σ_i^2 คือ ค่าความแปรปรวนรายข้อ

σ_o^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

(ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549 : 127)

ความเบ้

$$S_k = \left(\frac{\sum (x_i - \mu)^3}{N\sigma^3} \right)$$

S_k คือ ค่าความเบ้

x_i คือ ค่าของข้อมูล

μ คือ ค่าเฉลี่ย

σ คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N คือ ขนาดประชากร

(ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549 : 82)

ความโด่ง

$$K_u = \left(\frac{\sum (x_i - \mu)^4}{N\sigma^4} \right) - 3$$

K_u คือ ค่าความโด่ง

x_i คือ ค่าของข้อมูล

μ คือ ค่าเฉลี่ย

σ คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N คือ ขนาดประชากร

(ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549 : 83)

ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

$$\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

σ_x คือ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

σ คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n คือ จำนวนข้อมูลที่นำมาคำนวณค่าทางสถิติ

(ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549 : 86)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y) / n}{\sqrt{\sum x^2 - (\sum x)^2 / n} \sqrt{\sum y^2 - (\sum y)^2 / n}}$$

r คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

x คือ ค่าที่คำนวณได้จากข้อมูลชุดที่ 1

y คือ ค่าที่คำนวณได้จากข้อมูลชุดที่ 2

n คือ จำนวนข้อมูลของแต่ละตัวแปร

(ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549 : 310)

ตารางที่ 3 ค่าสถิติของความเบ้ ความโด่ง และผลทดสอบการแจกแจงปกติ

n = 251

ตัวแปร	เกณฑ์	ความเบ้	ผลการพิจารณา	ความโด่ง	ผลการพิจารณา
บรรยากาศองค์การ					
ความชัดเจนของเป้าหมาย	ไม่เกิน ± 1	.541	ผ่านเกณฑ์	1.970	ไม่ผ่านเกณฑ์
ความผูกพันต่อองค์การ	ไม่เกิน ± 1	-.345	ผ่านเกณฑ์	.191	ผ่านเกณฑ์
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน ± 1	-.382	ผ่านเกณฑ์	.369	ผ่านเกณฑ์
โครงสร้างขององค์การ	ไม่เกิน ± 1	-.495	ผ่านเกณฑ์	.470	ผ่านเกณฑ์
การปฏิบัติตามกฎระเบียบ	ไม่เกิน ± 1	-.526	ผ่านเกณฑ์	.690	ผ่านเกณฑ์
การให้รางวัล	ไม่เกิน ± 1	-.668	ผ่านเกณฑ์	.745	ผ่านเกณฑ์
ความรับผิดชอบในงาน	ไม่เกิน ± 1	-.807	ผ่านเกณฑ์	1.555	ไม่ผ่านเกณฑ์
การเรียนรู้และการทดลอง	ไม่เกิน ± 1	-.619	ผ่านเกณฑ์	1.464	ไม่ผ่านเกณฑ์
ความจงรักภักดีต่อองค์การ	ไม่เกิน ± 1	-.662	ผ่านเกณฑ์	1.062	ไม่ผ่านเกณฑ์
การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน ± 1	-.786	ผ่านเกณฑ์	.973	ผ่านเกณฑ์
ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน ± 1	-.957	ผ่านเกณฑ์	1.232	ไม่ผ่านเกณฑ์
การทำงานเป็นทีม	ไม่เกิน ± 1	-.571	ผ่านเกณฑ์	.892	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	เกณฑ์	ความเบ้	ผลการพิจารณา	ความโด่ง	ผลการพิจารณา
ความคาดหวังในงาน					
ความสำเร็จ	ไม่เกิน ± 1	-.807	ผ่านเกณฑ์	2.552	ไม่ผ่านเกณฑ์
การได้รับการยอมรับ	ไม่เกิน ± 1	-.640	ผ่านเกณฑ์	.939	ผ่านเกณฑ์
ลักษณะงาน	ไม่เกิน ± 1	-.657	ผ่านเกณฑ์	.773	ผ่านเกณฑ์
ความรับผิดชอบ	ไม่เกิน ± 1	-.717	ผ่านเกณฑ์	1.141	ไม่ผ่านเกณฑ์
โอกาสที่จะความเจริญก้าวหน้า	ไม่เกิน ± 1	-.661	ผ่านเกณฑ์	1.017	ไม่ผ่านเกณฑ์
การเจริญเติบโต	ไม่เกิน ± 1	-.641	ผ่านเกณฑ์	1.192	ไม่ผ่านเกณฑ์
พฤติกรรมการทำงาน					
การใช้กระบวนการพยาบาล	ไม่เกิน ± 1	-.471	ผ่านเกณฑ์	.404	ผ่านเกณฑ์
การติดต่อสื่อสาร	ไม่เกิน ± 1	-.067	ผ่านเกณฑ์	.443	ผ่านเกณฑ์
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เกิน ± 1	-.095	ผ่านเกณฑ์	.143	ผ่านเกณฑ์

โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ .154 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง .306

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล

n = 251

ตัวแปร	clar	comm	stan	struc	conf	rewa	resp	tria	loya	supp	warm	team	achi	reco	job	res	adva	grow	proc	muni	solv	
clar	1																					
comm	.546**	1																				
stan	.621**	.618**	1																			
stru	.560**	.617**	.629**	1																		
conf	.584**	.550**	.698**	.625**	1																	
rewa	.499**	.511**	.557**	.718**	.589**	1																
resp	.516**	.533**	.552**	.671**	.592**	.625**	1															
tria	.476**	.476**	.524**	.642**	.522**	.733**	.695**	1														
loya	.522**	.621**	.534**	.703**	.533**	.708**	.678**	.738**	1													
supp	.453**	.447**	.403**	.592**	.396**	.510**	.523**	.491**	.545**	1												
warm	.470**	.474**	.477**	.691**	.469**	.683**	.660**	.697**	.788**	.512**	1											
team	.496**	.639**	.526**	.663**	.500**	.617**	.646**	.608**	.744**	.589**	.658**	1										
achi	.382**	.390**	.444**	.444**	.384**	.412**	.439**	.423**	.416**	.383**	.418**	.387**	1									
reco	.410**	.401**	.373**	.390**	.349**	.405**	.316**	.397**	.396**	.286**	.408**	.375**	.491**	1								
job	.429**	.432**	.341**	.493**	.352**	.455**	.420**	.418**	.465**	.551**	.407**	.502**	.376**	.345**	1							
res	.444**	.426**	.375**	.521**	.408**	.469**	.436**	.373**	.451**	.521**	.424**	.456**	.455**	.345**	.745**	1						

ตาราง (ต่อ)

ตัวแปร	clar	comm	stan	struc	conf	rewa	resp	tria	loya	supp	warm	team	achi	reco	job	res	adva	grow	proc	muni	solv	
adva	.299**	.390**	.243**	.415**	.232**	.389**	.355**	.447**	.443**	.453**	.406**	.442**	.323**	.383**	.517**	.498**	1					
grow	.280**	.307**	.300**	.458**	.301**	.382**	.366**	.403**	.413**	.486**	.346**	.465**	.402**	.361**	.595**	.529**	.575**	1				
proc	.357**	.351**	.384**	.324**	.283**	.239**	.245**	.305**	.270**	.331**	.260**	.318**	.455**	.257**	.321**	.407**	.239**	.378**	1			
muni	.346**	.423**	.446**	.337**	.390**	.298**	.265**	.336**	.293**	.303**	.217**	.346**	.463**	.359**	.365**	.378**	.318**	.391**	.624**	1		
solv	.291**	.271**	.292**	.163**	.234**	.176**	.127**	.173**	.154**	.262**	.086**	.180**	.397**	.322**	.305**	.360**	.266**	.287**	.564**	.757**	1	

** p<.01

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้อักษรย่อและสัญลักษณ์แทนค่าตัวแปร และค่าสถิติต่างๆในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

climate	หมายถึง	บรรยากาศองค์กร
clar	หมายถึง	ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย
comm.	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร
stan	หมายถึง	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
struc	หมายถึง	โครงสร้างขององค์กร
conf	หมายถึง	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ
rewa	หมายถึง	การให้รางวัล
resp	หมายถึง	ความรับผิดชอบงานในงาน
tria	หมายถึง	การเรียนรู้และการทดลอง
loya	หมายถึง	ความจงรักภักดีต่อองค์กร
supp	หมายถึง	การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน
warm	หมายถึง	ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน
team	หมายถึง	การทำงานเป็นทีม
expe	หมายถึง	ความคาดหวังในงาน
achi	หมายถึง	ความสำเร็จ
reco	หมายถึง	การได้รับการยอมรับ
job	หมายถึง	ลักษณะงาน
res	หมายถึง	ความรับผิดชอบ
adva	หมายถึง	โอกาสเจริญก้าวหน้า
grow	หมายถึง	การเจริญเติบโต
beh	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงาน
proc	หมายถึง	การใช้กระบวนการพยาบาล
muni	หมายถึง	การติดต่อสื่อสาร
solv	หมายถึง	การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)

p	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
df	หมายถึง	ระดับความเป็นอิสระ
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(goodness of fit index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดลชนิดหนึ่ง (root mean squared error of approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดลชนิดหนึ่ง (standardized root mean squared residual)
CN	หมายถึง	ดัชนีระบุความเพียงพอของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (critical N)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ตามข้อตกลงเบื้องต้น

1.1 การแจกแจงของตัวแปร

ข้อมูลควรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหลายตัวแปร (multivariate normal distribution) แต่ในทางปฏิบัติการตรวจสอบค่อนข้างเป็นไปได้ยาก นักวิชาการจึงได้เสนอให้แจกแจงข้อมูลที่ละตัวแปร โดยพิจารณาว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษามีการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียว (univariate normal distribution) โดยพิจารณาจากความเบ้ (skewness) และความโด่ง (kurtosis) โดยค่าความเบ้และความโด่งไม่ควรเกิน ± 1 (Stevens 1992, 2 quoted in Gnanadesikan 1977, 168 อ้างถึงในวิริณีย์ ชรรมนารถสกุล 2547, 134)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ค่าสถิติความเบ้ ความโด่ง และผลทดสอบการแจกแจงปกติ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตัวแปร	เกณฑ์	ความเบ้	ผลการพิจารณา	ความโค้ง	ผลการพิจารณา
บรรยากาของค่าการ					
ความชัดเจนของเป้าหมาย	ไม่เกิน ± 1	.541	ผ่านเกณฑ์	1.970	ไม่ผ่านเกณฑ์
ความผูกพันต่อองค์การ	ไม่เกิน ± 1	-.345	ผ่านเกณฑ์	.191	ผ่านเกณฑ์
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน ± 1	-.382	ผ่านเกณฑ์	.369	ผ่านเกณฑ์
โครงสร้างขององค์การ	ไม่เกิน ± 1	-.495	ผ่านเกณฑ์	.470	ผ่านเกณฑ์
การปฏิบัติตามกฎระเบียบ	ไม่เกิน ± 1	-.526	ผ่านเกณฑ์	.690	ผ่านเกณฑ์
การให้รางวัล	ไม่เกิน ± 1	-.668	ผ่านเกณฑ์	.745	ผ่านเกณฑ์
ความรับผิดชอบในงาน	ไม่เกิน ± 1	-.807	ผ่านเกณฑ์	1.555	ไม่ผ่านเกณฑ์
การเรียนรู้และการทดลอง	ไม่เกิน ± 1	-.619	ผ่านเกณฑ์	1.464	ไม่ผ่านเกณฑ์
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ไม่เกิน ± 1	-.662	ผ่านเกณฑ์	1.062	ไม่ผ่านเกณฑ์
การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน ± 1	-.786	ผ่านเกณฑ์	.973	ผ่านเกณฑ์
ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน ± 1	-.957	ผ่านเกณฑ์	1.232	ไม่ผ่านเกณฑ์
การทำงานเป็นทีม	ไม่เกิน ± 1	-.571	ผ่านเกณฑ์	.892	ผ่านเกณฑ์

ตัวแปร	เกณฑ์	ความเป็น	ผลการพิจารณา	ความโค้ง	ผลการพิจารณา
ความคาดหวังในงาน					
ความสำราญ	ไม่เกิน ± 1	-0.807	ผ่านเกณฑ์	2.552	ไม่ผ่านเกณฑ์
การได้รับการยอมรับ	ไม่เกิน ± 1	-0.640	ผ่านเกณฑ์	.939	ผ่านเกณฑ์
ลักษณะงาน	ไม่เกิน ± 1	-0.657	ผ่านเกณฑ์	.773	ผ่านเกณฑ์
ความรับผิดชอบ	ไม่เกิน ± 1	-0.717	ผ่านเกณฑ์	1.141	ไม่ผ่านเกณฑ์
โอกาสที่จะความเจริญก้าวหน้า	ไม่เกิน ± 1	-0.661	ผ่านเกณฑ์	1.017	ไม่ผ่านเกณฑ์
การเจริญเติบโต	ไม่เกิน ± 1	-0.641	ผ่านเกณฑ์	1.192	ไม่ผ่านเกณฑ์
พฤติกรรมการทำงาน					
การใช้กระบวนการพยาบาล	ไม่เกิน ± 1	-0.471	ผ่านเกณฑ์	.404	ผ่านเกณฑ์
การติดต่อสื่อสาร	ไม่เกิน ± 1	-0.067	ผ่านเกณฑ์	.443	ผ่านเกณฑ์
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เกิน ± 1	-0.095	ผ่านเกณฑ์	.143	ผ่านเกณฑ์

โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ .154 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโค้ง .306

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้ายเล็กน้อย โดยมีค่าสถิติน้อยกว่า 1 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก จึงอนุมานได้ว่า ค่าความเบ้ น่าจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับค่าความโด่งแม้มีตัวแปรหลายตัวที่มีค่าความโด่งเกิน 1 แต่ยังมีค่าใกล้เคียง 1 ยกเว้นความชัดเจนของเป้าหมายและความสำเร็จในงาน และตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าความโด่งน้อยกว่า 1 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก จึงอนุมานได้ว่า ค่าความโด่ง น่าจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าความเบ้และความโด่งร่วมกันแล้ว ก็พอ อนุมานได้ว่า ตัวแปรน่าจะมีแนวโน้มของการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียว

สำหรับตัวแปรความชัดเจนของเป้าหมายและความสำเร็จในงานซึ่งมีลักษณะเบ้ ซ้ายเล็กน้อยและมีค่าความโด่งเกิน 1 ไปมาก อาจมีแนวโน้มของการแจกแจงไม่เป็น โค้งปกติ แต่ความโด่งของตัวแปรส่งผลกระทบต่อการประมาณค่าน้อยกว่าความเบ้และขนาดของ กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่เพียงพอ การประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากรจะมีความคล่องตัว แม้การแจกแจงของตัวแปรไม่เป็น โค้งปกติ (Bollen 1989, 284 quoted in Boomsma 1983 อ้างถึง ใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล 2547, 136) ซึ่ง ไคลน์ (Kline 1998, 112)ได้แนะนำ ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง ที่เหมาะสมว่า ควรมีขนาดใหญ่ควรมีตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการ ทำวิจัย มีจำนวน 251 คน จึงนับว่าเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม อันส่งผลให้การ ประมาณค่าพารามิเตอร์ที่คล่องตัวได้

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

เมื่อทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต ที่ใช้ในการ ศึกษาโดยใช้การค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) จะ ได้ผล ดังแสดงในตารางที่ 4

คำ	clar	comm	stan	struc	conf	rewa	resp	tria	loya	supp	warm	team	achi	reco	job	res	adva	grow	proc	muni	solv
clar	1																				
comm	.546**	1																			
stan	.621**	.618**	1																		
stru	.560**	.617**	.629**	1																	
conf	.584**	.550**	.698**	.625**	1																
rewa	.499**	.511**	.557**	.718**	.589**	1															
resp	.516**	.533**	.552**	.671**	.592**	.625**	1														
tria	.476**	.476**	.524**	.642**	.522**	.733**	.695**	1													
loya	.522**	.621**	.534**	.703**	.533**	.708**	.678**	.738**	1												
supp	.453**	.447**	.403**	.592**	.396**	.510**	.523**	.491**	.545**	1											
warm	.470**	.474**	.477**	.691**	.469**	.683**	.660**	.697**	.788**	.512**	1										
team	.496**	.639**	.526**	.663**	.500**	.617**	.646**	.608**	.744**	.589**	.658**	1									
achi	.382**	.390**	.444**	.444**	.384**	.412**	.439**	.423**	.416**	.383**	.418**	.387**	1								
reco	.410**	.401**	.373**	.390**	.349**	.405**	.316**	.397**	.396**	.286**	.408**	.375**	.491**	1							
job	.429**	.432**	.341**	.493**	.352**	.455**	.420**	.418**	.465**	.551**	.407**	.502**	.376**	.345**	1						
res	.444**	.426**	.375**	.521**	.408**	.469**	.436**	.373**	.451**	.521**	.424**	.456**	.455**	.345**	.745**	1					

ตัวแปร	clar	comm	stan	struc	conf	rewa	resp	tria	loya	supp	warm	team	achi	reco	job	res	adva	grow	proc	muni	solv
adva	.299**	.390**	.243**	.415**	.232**	.389**	.355**	.447**	.443**	.453**	.406**	.442**	.323**	.383**	.517**	.498**	1				
grow	.280**	.307**	.300**	.458**	.301**	.382**	.366**	.403**	.413**	.486**	.346**	.465**	.402**	.361**	.595**	.529**	.575**	1			
proc	.357**	.351**	.384**	.324**	.283**	.239**	.245**	.305**	.270**	.331**	.260**	.318**	.455**	.257**	.321**	.407**	.239**	.378**	1		
muni	.346**	.423**	.446**	.337**	.390**	.298**	.265**	.336**	.293**	.303**	.217**	.346**	.463**	.359**	.365**	.378**	.318**	.391**	.624**	1	
solv	.291**	.271**	.292**	.163**	.234**	.176**	.127**	.173**	.154**	.262**	.086**	.180**	.397**	.322**	.305**	.360**	.266**	.287**	.564**	.757**	1

** p<.01

จากตารางที่ 4 ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ตัวแปรสังเกตทุกตัวมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรสังเกต ที่เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานพบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ($r = .086-.446$) และระดับต่ำถึงสูง ($r = .239-.757$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตซึ่งเป็นองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรแฝงพบว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การทั้ง 12 ด้าน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำถึงสูง ($r = .396-.788$) เช่นเดียวกับความคาดหวังในงานทั้ง 6 ด้าน ($r = .232-.745$) ส่วนพฤติกรรมการทำงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงสูง ($r = .564-.757$)

2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังแสดงในตารางที่ 5

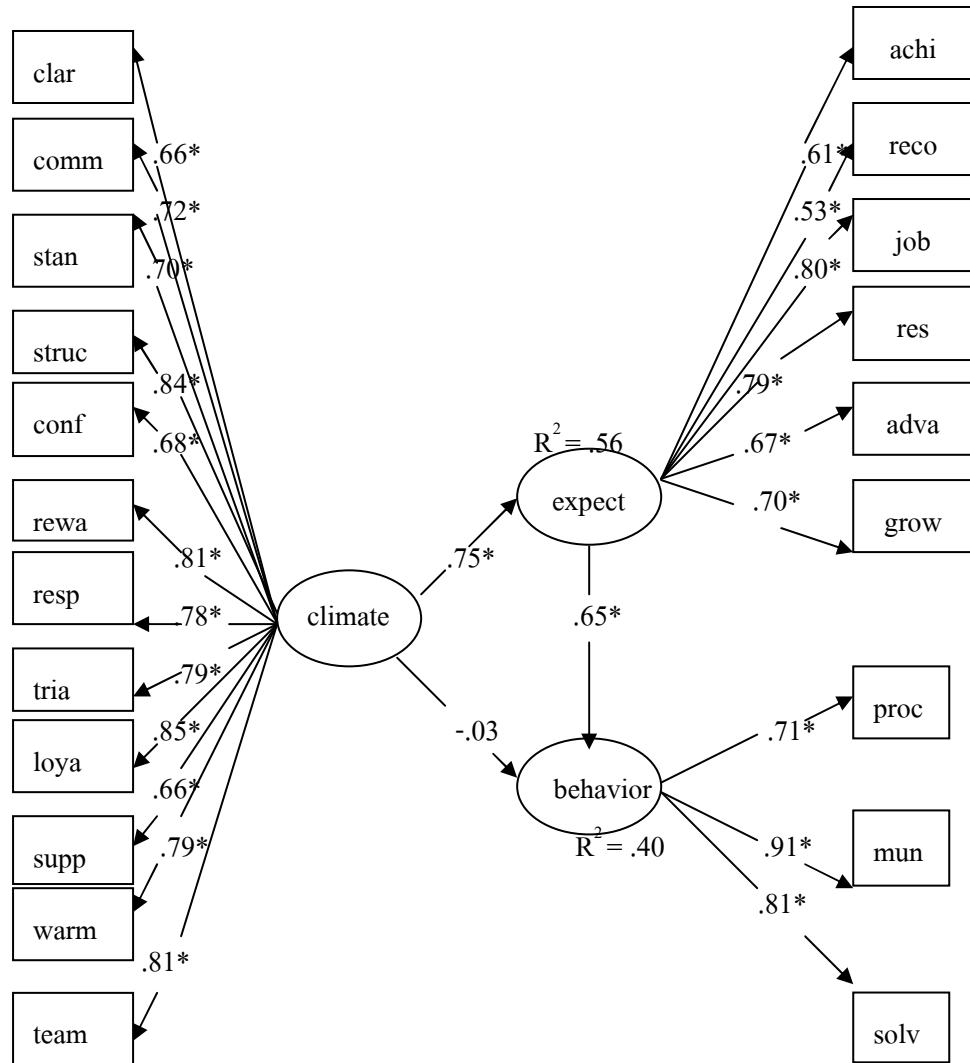
ตารางที่ 5 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ก่อนปรับโมเดล)

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value Of χ^2 หรือ	> .05	.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
Chi-square/df	< 2	$559.93/186 = 3.01$	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$\leq .05$.09	ไม่ผ่านเกณฑ์
SRMR	$\leq .05$.07	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq .90$.80	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq .90$.76	ไม่ผ่านเกณฑ์
CN	≥ 200	105.38	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า การทดสอบค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าไคสแควร์ต่อระดับความเป็นอิสระมีค่ามากกว่า 2 ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) และค่าดัชนีระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (CN) มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดรวมถึงดัชนีรากมาตรฐานค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ

(SRMR) และดัชนีราคากำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่ามากกว่า .05 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่า โมเดลตามสมมติฐานไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ภาพประกอบที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงาน กับพฤติกรรมการทำงาน (ก่อนปรับโมเดล)



*p<.05

ในกรณีผลจากการตรวจสอบพบว่า โมเดลตามสมมติฐานไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดลโดยพิจารณาความเป็นไปในเชิงทฤษฎีและอาศัยดัชนีปรับโมเดลเป็นแนวทางในการปรับโมเดลจนกว่าจะได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และได้ค่าสถิติตามที่กำหนด

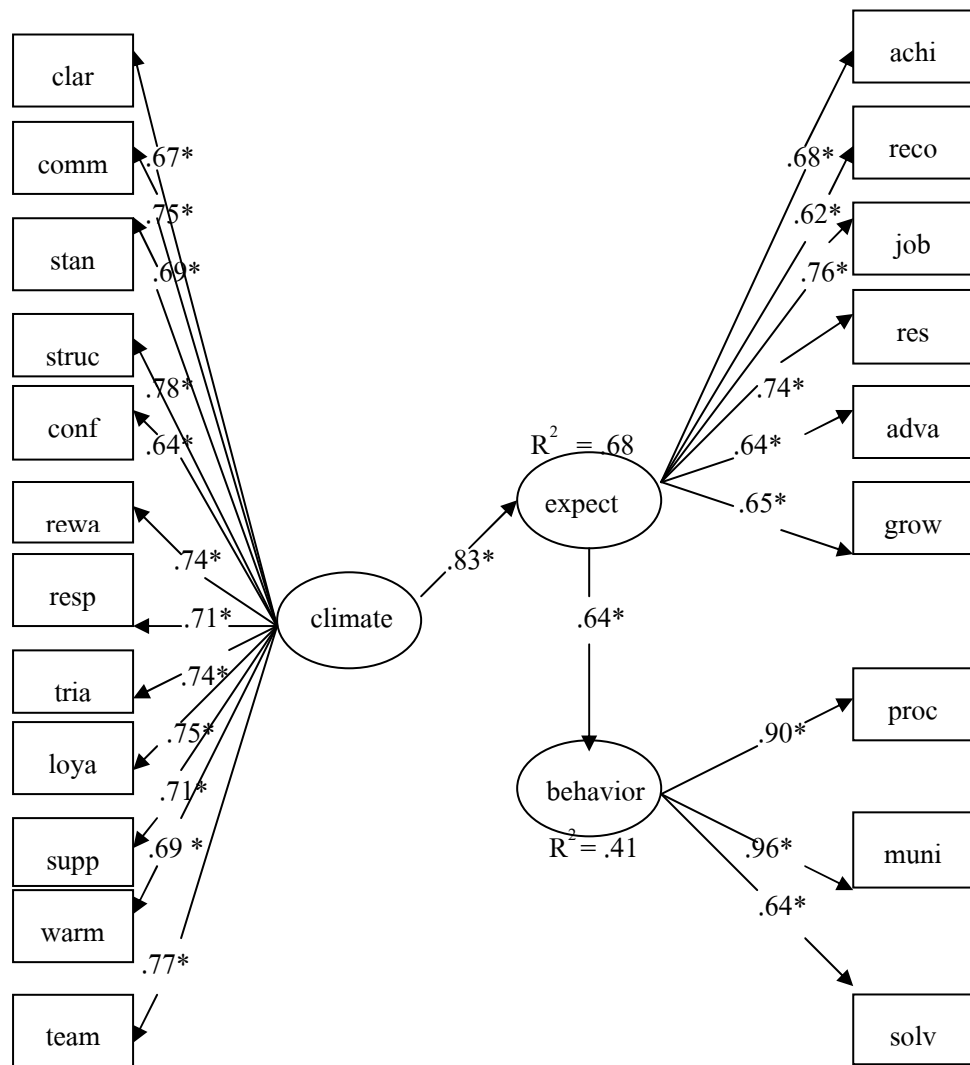
จากการปรับโมเดล ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (หลังปรับโมเดล)

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value Of χ^2 หรือ	> .05	.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
Chi-square/df	< 2	151.33/104 = 1.46	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	\leq .05	.04	ผ่านเกณฑ์
SRMR	\leq .05	.03	ผ่านเกณฑ์
GFI	\geq .90	.95	ผ่านเกณฑ์
AGFI	\geq .90	.89	ไม่ผ่านเกณฑ์
CN	\geq 200	233.05	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าสถิติที่ได้หลังการปรับ โมเดลมีค่าที่ผ่านเกณฑ์เป็นส่วนใหญ่ โดยพิจารณาจาก ค่าไคสแควร์ต่อระดับความเป็นอิสระมีค่า 1.46 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า .95 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่า .04 ดัชนี รากมาตรฐานค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) มีค่า .03 และค่าดัชนีระบุนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (CN) มีค่า 233.05 ส่วนค่าที่ไม่ผ่านเกณฑ์ คือ ค่าความน่าจะเป็นของค่าสถิติไคสแควร์ แต่สามารถใช้ค่าไคสแควร์ต่อระดับความเป็นอิสระแทนได้ ส่วนค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) แม้จะมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดแต่เป็นค่าที่ต่ำกว่าเกณฑ์เพียงเล็กน้อยจึงสรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ภาพประกอบที่ 3 โมเดลความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กรและความคาดหวังในงาน
กับพฤติกรรมการทำงาน (หลังปรับโมเดล)



*p<.05

จากภาพประกอบที่ 3 เมื่อพิจารณาโมเดลการวัด (measurement model) พบว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวสามารถใช้แทนตัวแปรสังเกตได้ดี โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต ทุกตัวมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โมเดลมีรายละเอียดที่สำคัญ คือ ตัวแปรแฝงบรรยากาศองค์กร (climate) มีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต ใกล้เคียงกันอยู่ในช่วง .64 - .78 ตัวแปรแฝง ความคาดหวังในงาน (expect) มีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต ใกล้เคียงกันอยู่ในช่วง .62 - .76 และตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงาน (behavior) มีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต อยู่ในช่วง .64 - .90

เมื่อพิจารณาโมเดล โครงสร้างเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานพบว่า ความคาดหวังในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .64 ส่วนบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .53 และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังในงานทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .83

ตารางที่ 7 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	expect			behavior		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
climate	.83*	-	.83*	-	.53*	.53*
expect	-	-	-	.64*	-	.64*
R^2	.68*			.41*		

* $P < .05$

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของโมเดล พบว่า ความคาดหวังในงานมีอิทธิพลสูงสุดและรองลงมา คือ บรรยากาศองค์การ

ความคาดหวังในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .64 แสดงว่า พยาบาลที่มีความคาดหวังในงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์การต้องการสูง

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยผ่านความคาดหวังในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .53 แสดงว่า บรรยากาศองค์การที่ดีเพียงอย่างเดียวไม่ได้ทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่องค์การการสูงขึ้นแต่จะเป็นไปได้เมื่อมีการส่งผ่านความคาดหวังในงาน

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .83 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองเท่ากับ .68 แสดงว่าบรรยากาศองค์การสามารถอธิบายความคาดหวังในงานของพยาบาลได้ร้อยละ 68

บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสังเกตจากการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองเท่ากับ .41

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ทดสอบและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และศึกษารูปแบบการอธิบายพฤติกรรมการทำงานของ บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงาน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยและอยู่ภายใต้สังกัดฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยปัจจุบันมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 251 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบวัด 3 ฉบับ คือ แบบวัดบรรยากาศองค์การ จำนวน 48 ข้อ แบบวัดความคาดหวังในงาน จำนวน 21 ข้อ และแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 48 ข้อ แบบวัดแต่ละฉบับมีข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่น โดยมีค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในของครอนบาค (Cronbach) อยู่ระหว่าง .789 - .935

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าสถิติบรรยาย ได้แก่ ความเบ้ ความโด่ง และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้โปรแกรม SPSS version 13 และการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรม LISREL (linear structural relationship) version 8.53

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปผลงานวิจัยได้ ดังนี้

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไคสแควร์ต่อระดับความเป็นอิสระมีค่า 3.01 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า .80 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า .76 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่า .09 ดัชนีรากมาตรฐานค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่

เหลือ (SRMR) มีค่า .07 และค่าดัชนีระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (CN) มีค่า 105.38 ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในองค์กรหลังการพัฒนาแล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า ไคสแควร์ต่อระดับความเป็นอิสระมีค่า 1.46 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า .95 ดัชนี รากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่า .04 ดัชนีรากมาตรฐานค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) มีค่า .03 ค่าดัชนีระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (CN) มีค่า 233.05 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า .89 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์เพียงเล็กน้อย

3. เส้นทางการอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานพบว่า บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 41 โดยมีรายละเอียด คือ

3.1 ความคาดหวังในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .64 แสดงว่า พยาบาลที่มีความคาดหวังในงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรต้องการสูง

3.2 บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานได้เฉพาะทางอ้อม โดยผ่านความคาดหวังในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงานเท่ากับ .53 แสดงว่า บรรยากาศองค์การที่ดีเพียงอย่างเดียว ไม่ได้ทำให้มีพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรต้องการสูง แต่จะเป็นไปได้เมื่อมีการส่งผ่านความคาดหวังในงาน

3.3 บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในงานทางตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลต่อความคาดหวังในงานเท่ากับ .83 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองเท่ากับ .68 แสดงว่าบรรยากาศองค์การสามารถอธิบายความความคาดหวังในงานของพยาบาลได้ร้อยละ 68

อภิปรายผล

หลังจากการพัฒนาโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานแล้ว พบว่า บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 41 ส่วนที่เหลือเป็นอิทธิพลของตัวแปรอื่นซึ่งไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานรับอิทธิพลทางตรงจากความคาดหวังในงานและได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศองค์การ จึงสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน นั่นคือ พยาบาลที่มีความคาดหวังในงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่องค์การต้องการสูง แม้การศึกษาที่ผ่านมาไม่ได้กล่าวถึงผลด้านความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน โดยตรง เนื่องจากมักเป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบหรือกล่าวถึงปัจจัยอื่นที่มีความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงาน เช่น ขวัญในการปฏิบัติงาน (นพดล วรมานะกุล 2548, 4, 74-75) ในครูโรงเรียนเอกชนว่า มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในงานค่อนข้างสูง ($r = 0.625$) ซึ่งขวัญนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่และประสิทธิภาพของงาน แต่มีคำอธิบายของวรูม (Vroom 1964, 278, 282) เกี่ยวกับความคาดหวังที่ว่า ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง จะกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดการดำเนินพฤติกรรม ดังนั้นความคาดหวังในงานจึงสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้

2. บรรยากาศองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546, 6-7, 75-81) ในพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่งที่พบว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อความอบอุ่นในการปฏิบัติงานสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ การศึกษาของพรพรรณ อุจน์จันทร์ (2543, 6, 68-69) ซึ่งศึกษาในพนักงานโรงงานผลิตน้ำอัดลม และพบว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งให้ผลเช่นเดียวกันกับการศึกษาของ เรืองวิษณุ แก้วพรม (2548, 58-59) ในข้าราชการครู ที่พบว่า นโยบายขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน รวมถึงการศึกษาของ ชูชัย โพธิ์ชัย (2546, 53-56, 63-64) ในสมาชิกสภากรบริการส่วนตำบล ที่พบว่า เป้าหมายขององค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาของ ประดิษฐ์พร ขจรบุญ (2546, บทคัดย่อ) ในข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร และการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากิตติกุล (2536, บทคัดย่อ) ในพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ก็ให้ผลเช่นเดียวกัน โดยพบว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและมติการสนับสนุนในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามลำดับ รวมถึงการศึกษาของพิทยา สุทธิธรรม (2547, 10, 80) ในตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่พบว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อความอบอุ่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาของ สุวรรณี วัฒนาวณิชศาสตร์ (2547, บทคัดย่อ) ในพนักงานของธนาคารทหารไทย ภายหลังการควบรวมกิจการก็ให้ผลในทำนองเดียวกัน คือพบว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน การศึกษาของ อีสริยา สดมณี (2546, บทคัดย่อ) ในตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย และการศึกษาของ ภัทธจิรา แก้วทนต์ (2547, 7-8, 66) ในพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ก็ให้ผลเช่นเดียวกัน คือ บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ต่างก็ให้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือ บรรยากาศองค์การสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เนื่องจากบรรยากาศ

องค์การเป็นความสัมพันธ์เชิงคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การได้ (Tagiuri and Litwin 1968, 27)

3. บรรยากาศองค์การส่งผลต่อความคาดหวังในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เดอร์ดอร์ฟฟ์และมอร์เกสัน (Dierdorff and Morgeson. 2007, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาข้อกำหนดในงานมากกว่า 20,000 ตำแหน่งใน 98 อาชีพ และพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในงาน ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกันเนื่องจาก บรรยากาศองค์การเป็นความสัมพันธ์เชิงคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพ (Tagiuri and Litwin 1968, 27) ย่อมมีผลต่อความคิด ความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ และเนื่องจากบรรยากาศองค์การมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ย่อมมีผลต่อความคาดหวังในงานของสมาชิกในองค์การได้

นอกจากนี้ เนื่องจากในการศึกษารุ่นนี้ เป็นการศึกษาบรรยากาศองค์การ ความคาดหวังในงาน และพฤติกรรมการทำงานในคราวเดียวกัน จึงทำให้ทราบว่า เมื่อมีการศึกษาตัวแปรทั้งสามในคราวเดียวกัน บรรยากาศองค์การจะส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยผ่านความคาดหวังในงาน หรือความคาดหวังในงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง (moderator variable) ระหว่างบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. จากการศึกษาที่ความคาดหวังในงาน เป็นตัวแปรหลักที่เป็นสาเหตุสำคัญ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในองค์การ ดังนั้นจึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจในวิชาชีพพยาบาลได้รับทราบข้อมูลและสภาพความเป็นจริงของงานรวมทั้งบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ ก่อนการตัดสินใจเข้าทำงาน เช่น การปฐมนิเทศ การพาเยี่ยมชมการทำงาน และบรรยากาศทั่วไปขององค์การ น่าจะเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่งที่จะช่วยคัดกรองคนที่มีความต้องการทำงานอย่างแท้จริงและคาดหวังในงานสูงเข้าทำงาน ซึ่งจะทำให้องค์การมีพยาบาลที่มีพฤติกรรมการทำงานสูงตามที่ต้องการได้

2. จากการศึกษาที่บรรยากาศองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลโดยผ่านความคาดหวังในงานและบรรยากาศองค์การส่งผลทางตรงต่อความคาดหวังในงาน ดังนั้นการส่งเสริมให้มีบรรยากาศองค์การที่ดีจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยพยาบาลมีความคาดหวังในงานสูงขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานที่องค์การต้องการสูงขึ้นได้ เช่น การสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ บรรยากาศองค์การที่ต้องการ บรรยากาศองค์การส่วนที่ต้องการให้พัฒนา และแนวทางในการพัฒนา เป็นต้น

3. การเปิดโอกาสให้พยาบาลได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เรื่องความคาดหวังในงาน เช่น ความคาดหวังในงานด้านต่างๆ หรือสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาเพื่อให้สามารถทำงานได้คล่องตัว ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น ในโอกาสต่างๆ เช่น การประชุมหอผู้ป่วย การพบปะผู้บริหารประจำปี หรือการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลสำคัญเหล่านี้ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาองค์การ ให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานสูงตามท้องที่การต้องการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรสาเหตุอื่นๆที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล เช่น ความพึงพอใจในงาน บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรตามอื่นๆอันเป็นตัวชี้วัดที่องค์การต้องการ เช่น การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ ความมีจริยธรรม ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ และสมรรถนะด้านอื่นๆ เช่น สมรรถนะด้านการบริหาร (ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของประชากรที่ศึกษา) เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินพฤติกรรมจากบุคคลอื่น นอกเหนือจากตามการรับรู้ของตนเอง เช่น จากหัวหน้างาน ผู้ร่วมงานระดับต่างๆ เป็นต้น

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในพยาบาลกลุ่มต่างๆ เช่นอายุ สถานภาพสมรส กลุ่มงาน เช่น กลุ่มศัลยกรรม อายุรกรรม หอผู้ป่วยวิกฤติ ห้องผ่าตัด หรือหอผู้ป่วยสามัญและพิเศษ โรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชน เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพ

5. ควรมีการศึกษาในประชากรกลุ่มอื่นๆเพื่อพัฒนาความรู้ให้กว้างขวางขึ้นและใช้เป็นแนวทางในพัฒนาบุคลากรกลุ่มต่างๆต่อไป

6. ควรใช้วิธีการวิจัยรูปแบบอื่นในการศึกษา เช่นในการวิจัยครั้งนี้เน้นการวิจัยเพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์การ จึงใช้วิธีการเชิงปริมาณ หลังจากนั้นควรมีการศึกษาเชิงลึกด้านพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล โดยใช้การสัมภาษณ์ เช่น สัมภาษณ์พยาบาลที่มีผลงานดีเด่น และพยาบาลที่มีผลงานอยู่ในระดับต่ำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วางแผน พัฒนา และแก้ปัญหาได้อย่างมั่นใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สายพิน. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2550).
- กาญจนา นุใจทอง. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551).
- กิตติ สิริพงษ์. 2537. บรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551).
- กฤตยา แสวงเจริญ. 2539. การสัมภาษณ์เพื่อการช่วยเหลือทางการพยาบาล. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- ไฉแสง โปธิโกสม. 2543. ทักษะผู้นำทางการพยาบาล. สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2552. เอกสาร “แบบสอบถามความพึงพอใจต่อองค์การและความพึงพอใจของบุคลากรและสวัสดิการของ ประจำปี 2552”. สงขลา: คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชาญชัย อัจฉินสมาจาร. 2536. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: สหมิตรอพเพชท์.
- ชาญศิลป์ สายพิมพ์พงษ์. 2548. การศึกษาความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผู้บริหาร ครู และผู้ปกครอง ในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น โรงเรียนประถมศึกษาของเขตปฏิบัติการทางการศึกษาที่ 2 จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551).
- ชูชัย โพธิ์ชัย. 2546. ปัจจัยการตัดสินใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2550).

- ณัฐยา ลือชากิตติกุล. 2536. ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
การทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพานิช จำกัด (มหาชน). ปรินญา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [http://202.28.18.232/
dcms/ download. php](http://202.28.18.232/dcms/download.php).
(สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- ณัฐสุตา สุจินันกุล. 2541. ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขา
การวิจัยพฤติกรรมประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
ธงชัย สันติวงศ์. 2540. *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
ชนพล เตียสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่ง
กับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. [http://202.28.18.232/
dcms/ download. php](http://202.28.18.232/dcms/download.php). (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- นงพงา ลีลายนะ. 2548. การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาล
มหาราชนครราชสีมา ภายใต้การปฏิบัติตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, [http://202.28.18.232/
dcms/ download. php](http://202.28.18.232/dcms/download.php).
(สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2550).
- นพดล วรรณะกุล. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับความคาดหวังด้านการปฏิบัติงานของครู
โรงเรียนเอกชน จังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. [http://202.28.18.232/
dcms/ download. php](http://202.28.18.232/dcms/download.php). (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551).
- นที เกื้อกูลกิจการ. 2537. *การสอนผู้รับบริการในโรงพยาบาล*. สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์
บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล. 2538. พิมพ์ครั้งที่ 4. *การสื่อสารเพื่อคุณภาพ
การพยาบาล*. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- ประจักษ์ จงอัญญากุล. 2546. การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน :
กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>.
(สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2550).

- ประพิณพร ขจรบุญ. 2546. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม
แตกต่างกัน. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>.
(สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- ประภารัตน์ แบนุทต. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยายกาศองค์กรกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของ
พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2550).
- ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. 2548. เอกสาร “คำอธิบายการใช้แบบประเมิน
Functional Competency”. สงขลา : ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์.
_____. 2552. เอกสาร “อัตรากำลังบุคลากร”. สงขลา : ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาล
สงขลานครินทร์.
_____. 2551. เอกสาร “เกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพการบันทึกการพยาบาล”. สงขลา :
ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์.
_____. 2551. เอกสาร “หลักการเขียน *Nursing Intervention Record*”. สงขลา :
ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์.
- พิทักษ์ แก้วแพง. 2546. ความพึงพอใจของพยาบาลซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนใน
จังหวัดสงขลา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>.
(สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- พรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร. 2540. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพยาบาล
วิชาชีพประจำการตามทฤษฎีคุณลักษณะงาน. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การวิจัยพฤติกรรมประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชิต ทองประยูร. 2546. การศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริง ต่อการปฏิบัติงาน
กิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงตามการรับรู้ของนักศึกษา. ราชบุรี:

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>.
(สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551).

พิทยา สุทธิธรรม. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ชุมชนสัมพันธ์ ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ถึง 9. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 1
มิถุนายน 2550).

พิภพ วังเงิน. 2547. *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. 2540. *พฤติกรรมองค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
โอ. เอส. พรินติ้ง เฮาส์.

พาริดา อิบราฮิม. 2541. *นิเทศวิชาชีพและจริยศาสตร์สำหรับพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
สามชัยพานิชย์.

ภัทรจิรา แก้วทองค์. 2547. ปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การ สร้างสัมพันธ์ภาพแบบยั่งยืนของพนักงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
<http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2550)

มณฑลดี เจริญสุข. 2544. บรรยากาศองค์การและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์
คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.

มานิดา คงเดชอุดมกุล. 2544. บรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
<http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)

ยุวดี ฤาชา, มาลี เลิศมาลีวงศ์, เขียวลักษณ์ เล่าหะจินดา, วิไล ลีสุวรรณ, พรรณวดี พุชวัฒนะ และ
รุจิเรศ ธนบุรี. 2543. *วิจัยทางการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สยามศิลปะ
การพิมพ์.

ราชกิจจานุเบกษา . ฉบับกฤษฎีกา (เล่ม 114 ตอนที่ 75). 2528. [http:// www. tnc. or. th /file_](http://www.tnc.or.th/file_attach/19Jan200723-AttachFile1169196803.pdf)
[attach / 19Jan200723-AttachFile1169196803.pdf](http://www.tnc.or.th/file_attach/19Jan200723-AttachFile1169196803.pdf). (สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2550).

เรืองวิษณุ แก้วพรม. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,

- สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี.
<http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2550).
- โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. 2551. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ประจำปี
งบประมาณ 2551. สงขลา: โรงพยาบาลสงขลานครินทร์.
- วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล. 2547. ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
วิชาชีพ : ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยระดับบุคคล. ปริญญา
วิทยาศาสตร ศึกษบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วุฒินนท์ วิมลศิลป์. 2533. บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อ
พัฒนาชนบท. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนา
สังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>.
(สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- ศจี อนันต์นพคุณ. 2542. กลวิธีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ. สงขลา: ชลบุตรกราฟฟิก.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2549. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 16.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ชัมภลจิต. 2539. แบบแผนสุขภาพ : การเก็บรวบรวมข้อมูล (*Functional Health Pattern :
Data Collection*). สงขลา: เทมการพิมพ์.
- ศุภชัย พวงทอง. 2547. บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่มีต่อการแก้ไขปัญหายาเสพติด
ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏราชนครินทร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้น
เมื่อ 23 สิงหาคม 2551).
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา สีสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับ
ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
แองโกล-ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- สุภาณี เสนาคิสัย และ วรรณภา ประไพพานิช. 2547. การพยาบาลพื้นฐาน: แนวคิดและ
การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี.

- สุพรรณนา ประทุมวัน. 2544. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- สุภาวดี สุดวัฒน์. 2544. การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลกระทบต่อทัศนคติด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่งข้อความวิทยุติดตามตัว. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- สุระพรรณ พนมฤทธิ์ และ สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์. 2543. *กระบวนการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง
- สุวรรณิ วัฒนาวณิชศาสตร์. 2547. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควบรวมกิจการ กรณีศึกษา : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2550).
- อานนท์ ศักดิ์วีระชัย. 2548. ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing. *วารสารบริหารธุรกิจ*. ตุลาคม – ธันวาคม (108): 44.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2548. *Career Development in Practice*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์,
- อดิศร ร่มสนธิ์. 2542. ความผูกพันและประสิทธิผลขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสำนักงานประมง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- อิสระ บุญญะฤทธิ์. 2545. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์กรและประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2550).
- อิสริยา สดมณี. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)

- อุทัย สันติสุข. 2533. การวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. <http://202.28.18.232/dcms/download.php>. (สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2551)
- Anderson, J., and Gerbing, D.W. 1984 The effects of sampling errors on convergence, improper solution and goodness of fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika*. 49: 155-173. อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับวิจัย. (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), 46.
- Biswas, Soumendu., and Varma. 2007. Psychological climate and individual performance in India: test of a mediated model. *Employee Relations*. 29 (6): 664-676. http://www.ingentaconnect.com/search/article;jsessionid=36rsmofk8ghkd.victoria?title=climate&title_type=tka&year_from=1998&year_to=2007&database=1&pageSize=20&index=3. (accessed November 5, 2008).
- Bollen, K.A. 1989. Structural equations with latent variable. New York: John Wiley & Sons, 257-287. อ้างถึงใน วิริณัฐ ธรรมนารถสกุล. ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัย ระดับบุคคล. (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547), 127-128.
- Dierdorff, Erich C. and Morgeson. 2007. Consensus in work role requirements : the Influence of discrete occupational context on role expectations. *Journal of Applied Psychology*. 5, vol 92 (September): Abstract. http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6WY34PTCSC34&_user=267327&_coverDate=09%2F30%2F2007&_alid=674598574&_rdoc=4&_fmt=summary&_orig=search&_cdi=7175&_sort=d&_st=4&_docanchor=&_ct=31&_acct=C000015658&_version=1&_urlVersion=0&_userid=267327&md5=f06f3f5b002cdd92bde3fc8f17d7bed6. (accessed December 12, 2008).
- Flaherty, Shane., and Moss. 2007. The impact of personality and team context on the relationship between workplace injustice and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Social Psychology*. 37 (11): 2549-2575. <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=5&hid=104&sid=806b01d5-496f-413d-8bcc-3ff9da412ddf%40sessionmgr102>. (accessed December 12, 2008).
- Gentry, William A., Kuhnert., Mondore., and Page. 2007. The influence of supervisory-support climate and unemployment rate on part-time employee retention: a multilevel analysis. *The Journal of Management Development*. 26 (10) : 1005-1022. <http://www.ingenta>

connect.com/ search /article;jsessionid=ar804h4 m6jo5i. victoria? title= organization +climate&title_type=tka&year_from=1998&year_to=2007& database =1&pageSize =20&index=4. (accessed November 23, 2008).

Hui, C. Harry., Chiu., L. H. Yu., Cheng., and Tse. 2007. The effects of service climate and the effective leadership behavior of supervisors on frontline employee service quality: a multi-level analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 80 (1): 151-172. [http:// www. ingenta connect.com/search/article;jsessionid=ar80 4h4m6jo5i. victoria? Title =organization+climate&title_type=tka&year _from=1998 &year_to=2007 &database=1&pageSize=20&index=18](http://www.ingentaconnect.com/search/article;jsessionid=ar804h4m6jo5i.victoria?Title=organization+climate&title_type=tka&year_from=1998&year_to=2007&database=1&pageSize=20&index=18). (accessed November 23, 2008).

Hair, Joseph F., Anderson, Tatham and Black. 2006. *Multivariate data analysis with reading*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Herzberg, Frederick. 1970. One more time: how do you motivate employees? *Harvard Business Review* : 57-58.

Kline, Rex B. 1998. *Principles and practice of structural equation model*. New york: Guilford.

Litwin, George H., and Burmeister. 1992. Climate performance. Massachusetts: The Purrinton Foundation, 15-23. อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล. ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัย ระดับบุคคล. (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547), 87-88.

Litwin, George H., and Stringer. 1968. *Motivation and organizational climate*. Boston : Graduate School of Business Administration.

Smith, S. 1986. *Communication in nursing*. Toronto: McGraw-Hill Ryerson Limited, อ้างถึงใน บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัฒน์กุล. การสื่อสารเพื่อคุณภาพ การพยาบาล. (กรุงเทพฯ: สามลดา, 2538), 127.

Stordeur, Sabine., and D'Hoore. 2007. Organizational configuration of hospitals succeeding in attracting and retaining nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 57 (1): 45-58.

[http://www.ingentaconnect.com/search/article;jsessionid=ar804h4m6jo5i.victoria?title= organization+climate&title_type=tka&year_from=1998&year_to=2007&database=1& pageSize = 20&index=20](http://www.ingentaconnect.com/search/article;jsessionid=ar804h4m6jo5i.victoria?title=organization+climate&title_type=tka&year_from=1998&year_to=2007&database=1&pageSize=20&index=20). (accessed November 23, 2008).

Sujansky, Joanne G. 2007. Seeds of workforce success: here's how to keep "Keepers". *T & P: Tooling & Production*. 73 (10): 6-9. [http://web.ebscohost. com/ ehost/detail? vid= 5&hid =4&sid=806b01d5-496f-413d-8bcc3ff9da412ddf%40sessionmgr102](http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=5&hid=4&sid=806b01d5-496f-413d-8bcc3ff9da412ddf%40sessionmgr102). (accessed December 12, 2008).

Taguiri, Renato, and Litwin, George H. 1968. *Organizational climate: explorations of a concept*. Boston : Harvard University.

Vroom H. Victor. 1964. *Work and Motivation*. New York : John Willey & Sons.

Vultée, Pia Jansson von, Axelsson and Arnetz. 2007. The impact of organisational settings on physician wellbeing. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 20 (6): 506-515. http://www.ingentaconnect.com/search/article;jsessionid=ar804h4m6jo5i.victoria?title=organization+climate&title_type=ka&year_from=1998&year_to=2007&databse=1&pageSize=20&index=5. (accessed December 12, 2008).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ

สถานที่ทำงาน

1. ดร.ปรัชญนันท์ เทียงจรรยา

อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์
ภาควิชาการบริหารการศึกษาพยาบาลและ
บริการพยาบาล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. น.ส.วรวรรณ เหนือคลอง

ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาล
ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขอความร่วมมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคสมทบ) ภาควิชาสารัตถศึกษา โทร ๒๕๑

ที่ มอ 895.1/

มกราคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา

ด้วยหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคสมทบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้เปิดสอนระดับปริญญาโท และขณะนี้นักศึกษาอยู่ในขั้นตอนดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ โดยนางกมลรัชต์ ส่วงวรกุลพันธ์ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “บรรยากาศองค์กรและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กร” และนักศึกษาได้เสนอเครื่องมือในการวิจัย

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษา ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ธรรมสังการ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคสมทบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคสมทบ) ภาควิชาสารัตถศึกษา โทร ๒๕๑

ที่ มอ 895.1/

มกราคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณวรวรรณ เหนือคลอง (ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาล ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล)

ด้วยหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคสมทบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้เปิดสอนระดับปริญญาโท และขณะนี้นักศึกษาอยู่ในขั้นตอนดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ โดยนางกมลรัชต์ ส่วงวรกุลพันธุ์ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “บรรยากาศองค์กรและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กร” และนักศึกษาได้เสนอเครื่องมือในการวิจัย

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษา ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ธรรมสังการ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคสมทบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคสมทบ) ภาควิชาสารัตถศึกษา โทร ๕๕9

ที่ มอ 895.1/

พฤษภาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือและเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์

ด้วยนางกมลรัชต์ ส่วงวรกุลพันธุ์ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้รับอนุมัติจาก คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “บรรยากาศองค์กรและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กร” และนักศึกษาได้เสนอเครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย คณะฯ จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นักศึกษาดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บข้อมูลวิจัย โดยการใช้แบบสอบถามกับพยาบาลระดับปฏิบัติการในสังกัดฝ่ายบริการพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และปฏิบัติงานหอผู้ป่วยปัจจุบันตั้งแต่ □เดือนขึ้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ดร. กานดา จันทร์เข้ม)

หัวหน้าภาควิชาสารัตถศึกษา

ภาคผนวก ก

เครื่องมือวิจัย

เรียน พยาบาลผู้ตอบแบบสอบถาม

ดิฉันนางมลรัชต์ ส่วงวรกุลพันธุ์ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานในองค์การ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรพยาบาล

ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตรงตามความเป็นจริงที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน โดยผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านถือเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยเป็นการนำเสนอในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานของท่าน และหากท่านมีคำถามใดๆก่อนที่จะตอบแบบสอบถามนี้ สามารถสอบถามผู้วิจัยได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1300 (หอผู้ป่วยจิตเวช รพ.สงขลานครินทร์)

ขอขอบคุณอย่างสูง

นางมลรัชต์ ส่วงวรกุลพันธุ์

ผู้วิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง บรรยากาศองค์การและความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานในองค์การ
(แบบสอบถามสำหรับพยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยปัจจุบัน >/ □คืออน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยแบบวัด 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบวัดบรรยากาศองค์การ

ชุดที่ 2 แบบวัดความคาดหวังในงาน

ชุดที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

2. ใส่หมายเลขที่..... ซึ่งอยู่หน้าข้อความตามระดับความคิดเห็นที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน (ระดับความคิดเห็นในแต่ละข้อสามารถซ้ำกันได้) โดยกำหนดให้

5 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก

3 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง

2 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย

1 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

แบบวัดบรรยากาศองค์การ

ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย

- หอผู้ป่วยของท่าน...

..... 1. มีนโยบายที่ชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย

..... 2. มีนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริง

..... 3. กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

..... 4. มีนโยบายที่สอดคล้องกับพันธกิจของหอผู้ป่วย

..... 5. มีเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ความสอดคล้องกับฝ่ายบริการพยาบาล

ด้านความผูกพันต่อองค์การ

- สมาชิกในหอผู้ป่วยของท่าน...

..... 1. ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหอผู้ป่วย

..... 2. มุ่งมั่นช่วยคิด วางแผน และตัดสินใจในการทำกิจกรรมต่างๆเพื่อบรรลุเป้าหมายของ

หอผู้ป่วย

- 3. รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหอผู้ป่วย
- 4. อุทิศตนทำงานเพื่อความสำเร็จของหอผู้ป่วย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. มีคู่มือการปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
-2. มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพงานตามแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้
- 3. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- 4. มีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานเป็นระยะเพื่อปรับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น

ด้านโครงสร้างขององค์กร

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการดำเนินงาน
-2. มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 3. มีช่องทางการสื่อสารและประสานงานที่คล่องตัวและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. มีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร
-2. มีกฎระเบียบและข้อปฏิบัติที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้จริง
- 3. สมาชิกรับทราบกฎระเบียบและข้อปฏิบัติที่กำหนด
- 4. มีการบังคับใช้กฎระเบียบกับสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้รางวัล

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. มีการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ
-2. มีการกล่าวยกย่องชมเชยเมื่อสมาชิกปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจ
- 3. มีการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆเมื่อสมาชิกสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย
- 4. สนับสนุนสมาชิกให้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน

ด้านความรับผิดชอบในงาน

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. มีการมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ
-2. มีการมอบหมายงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่
- 3. การมอบหมายงานเป็นที่ยอมรับของสมาชิก

ด้านการเรียนรู้และการทดลอง

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. เปิดโอกาสให้สมาชิกได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
-2. เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทดลองสิ่งใหม่ๆซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 3. เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 4. สนับสนุนให้มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน
-5. สนับสนุนให้มีการคิดค้นนวัตกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ด้านความจงรักภักดีในองค์กร

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. มีการดูแลสมาชิกโดยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์
-2. ช่วยทำให้ท่านรู้สึกมีเกียรติและคุณค่า
- 3. สมาชิกในหอผู้ป่วยรักและรู้สึกเป็นเจ้าของหอผู้ป่วย
- 4. สมาชิกในหอผู้ป่วยมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหอผู้ป่วยนี้

ด้านการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

- หอผู้ป่วยของท่าน...

-1. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ที่จำเป็นอย่างเพียงพอ
-2. มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- 3. ได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมเพื่อใช้ในหน่วยงาน
- 4. มีบรรยากาศซึ่งช่วยกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงาน

ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน

- หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่าน...

-1. ให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

.....2. มีความไว้วางใจผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

..... 3. ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือตลอดจนเป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

ด้านการทำงานเป็นทีม

- หอผู้ป่วยของท่าน...

.....1. มีความสามัคคีและร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจ

.....2. สมาชิกมีความเสียสละเพื่อความสำเร็จของทีม

..... 3. สนับสนุนการทำงานเป็นทีมมากกว่ารายบุคคล

..... 4. สมาชิกมีความไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน

.....5. สมาชิกทำงานเป็นทีมอย่างมีความสุข

แบบวัดความคาดหวังในงาน

ด้านความสำเร็จ

- ท่าน...

.....1. มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จทุกครั้งที่ยื่นปฏิบัติงาน

.....2. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จทันเวลา

..... 3. สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้

ด้านการได้รับการยอมรับ

- ท่านคาดหวังว่า...

.....1. หากทำงานได้สำเร็จจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

.....2. หากทำงานได้สำเร็จจะเป็นที่ชื่นชมของหัวหน้า

..... 3. หากทำงานได้สำเร็จจะเป็นที่ยอมรับของผู้ป่วยและญาติ

ด้านลักษณะงาน

- ท่านคิดว่า...

.....1. งานพยาบาลเป็นงานที่มีความน่าสนใจ

.....2. งานพยาบาลมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ

..... 3. งานที่ทำอยู่มีปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานสมดุล

- 4. กฎระเบียบต่างๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
-5. งานพยาบาลเป็นงานที่น่าทำ

ด้านความรับผิดชอบ

- ท่าน...

-1. ชอบงานพยาบาลเพราะเป็นงานที่จะต้องมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่องาน
-2. ได้รับมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน
- 3. คิดว่าปริมาณงานและความรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน
- 4. สามารถปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามโครงการที่วางไว้

ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า

- ท่าน...

-1. ชอบงานพยาบาลเพราะเป็นงานที่มีความเจริญก้าวหน้า
-2. คาดหวังว่างานพยาบาลจะมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
- 3. คาดหวังว่าจะได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ
- 4. มีโอกาสในการเรียนต่อหรือฝึกอบรมเพิ่มเติม

ด้านการเจริญเติบโต

- ท่านคาดหวังว่า การทำงานพยาบาล ...

-1. จะช่วยให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งต่างๆมากขึ้น
-2. จะช่วยพัฒนาศักยภาพของท่านให้สูงขึ้น

แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการใช้กระบวนการพยาบาล

- ท่าน...

-1. ประเมินสภาพผู้ป่วยใหม่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
-2. เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ป่วยได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

- 3. ให้ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
- 4. วางแผนการพยาบาลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
- 5. ให้ผู้ป่วย /ญาติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย
- เตรียมผู้ป่วยสำหรับการตรวจพิเศษได้เรียบร้อย ครบถ้วน และทันเวลา
- 7. ปฏิบัติตามแผนการพยาบาลที่วางไว้ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
- 8. ปรับแผนการพยาบาลให้เกิดความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับผู้ป่วยที่ดูแล
- 9. ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุงการพยาบาลให้เหมาะสมขึ้นหากยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์
- 10. ประเมินผลการพยาบาลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
- 11. ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด
- 12. ผลการพยาบาลของท่านช่วยให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น
- 13. รายงานผู้รับผิดชอบทันทีเมื่อเห็นว่าผู้ป่วยอาจเกิดภาวะแทรกซ้อน
- 14. ปฏิบัติตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของโรงพยาบาล
- 15. บางครั้งทำอุปกรณ์ปราศจากเชื้อปนเปื้อนและไม่ได้เปลี่ยนใหม่เนื่องจากผู้ป่วยได้รับยาปฏิชีวนะอยู่แล้ว
- 1 หลีกเลี่ยงที่จะดูแลผู้ป่วยห้องแยกจากการติดเชื้อเพราะเสี่ยงที่จะติดเชื้อ
- 17. ละเลยเทคนิคปราศจากเชื้อในบางครั้งเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา
- 18. บางครั้งไม่ได้เข้าไปดูแลผู้ป่วยหรือพูดคุยกับญาติทันทีเมื่อมีการร้องขอเนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลา
- 19. มุ่งให้การพยาบาลทางกายโดยไม่ใส่ใจเรื่องจิตใจมากนัก
- 20. ให้ความสนใจผู้ป่วยน้อยลงหากไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน
- 21. เอาใจใส่ผู้ป่วยน้อยลงหากแพทย์ลงความเห็นที่ต้องยุติการรักษา
- 22. ปฏิบัติตามการวางแผนจำหน่ายได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

ด้านการติดต่อสื่อสาร

- **ท่าน...**

- 1. รายงานอาการผิดปกติของผู้ป่วยได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเหตุการณ์
- 2. บันทึกข้อมูลทางการพยาบาลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
- 3. ใช้คำพูดเหมาะสมและผู้อื่นเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 4. สื่อสารกับทีมงานได้ถูกต้องและเข้าใจง่าย
- 5. สื่อสารให้ทีมงานทำหน้าที่ได้ต่อเนื่อง ถูกต้อง และทันเวลา
- แนะนำและช่วยเหลือผู้ร่วมงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-7. บอกเล่าประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานฟังเพื่อป้องกันการกระทำผิดซ้ำ
-8. สื่อสารกับผู้ป่วยได้ถูกต้องและเข้าใจง่าย
-9. แจ้งผู้ป่วยให้ทราบก่อนให้การพยาบาล
-10. อธิบายให้ผู้ป่วย / ญาติเข้าใจขั้นตอนในการดูแลผู้ป่วย
-11. ให้ความรู้ / คำแนะนำแก่ผู้ป่วย / ญาติที่ดูแลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
-12. ใช้ความสามารถ / คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ป่วย / ญาติเชื่อมโยงการรับรู้และการดูแลผู้ป่วยในชีวิตประจำวัน
-13. คำนึงถึงอุปนิสัย ท้องถิ่น วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และแบบแผนการดำเนินชีวิตของผู้ป่วย / ญาติในการให้ความรู้ / คำแนะนำ
-14. อธิบายผู้ป่วย / ญาติให้เข้าใจว่าเขามีบทบาทสำคัญอย่างไรในการดูแลผู้ป่วย
-15. ให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการดูแลเพื่อลดความคับข้องใจของผู้ป่วย / ญาติ
-1 เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย / ญาติแสดงความคิดเห็นหรือมีโอกาสเลือกตัดสินใจในการดูแลผู้ป่วย
-17. ให้ความแก่ผู้ป่วย / ญาติได้ซักถามถึงข้อข้องใจในการดูแลหรือการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย
-18. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย / ญาติได้พูดระบาย ความคับข้องใจ
-19. อธิบายให้ผู้ป่วย / ญาติทราบว่า เมื่อผู้ป่วยอาการดีขึ้นก็จะสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่าในสังคมได้
-20. ส่งต่อ (ย้ายหอผู้ป่วยหรือโรงพยาบาล) ผู้ป่วยได้อย่างราบรื่น

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- ท่าน...

-1. ประเมินอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยได้รวดเร็วและช่วยเหลือได้ทันเวลา
-2. ตัดสินใจช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
-3. จัดลำดับความสำคัญของ ปัญหาทางการพยาบาลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
-4. จัดลำดับความสำคัญของปัญหาในการบริหารจัดการทั่วไปได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
-5. แก้ไขข้อขัดแย้งในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานได้อย่างเหมาะสม

ขอขอบคุณที่กรุณาเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูล

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL

1. ก่อนปรับโมเดล

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog and Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-1113, (847)75-0720, Fax: (847)75-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2000

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file **G:\beh\beh.spj**:

Observed Variables

clar comm stan stru conf rewa resp tria loya

supp warm team achi reco job res adva grow

proc muni solv

Covariance Matrix from file 'G:.cov'

Sample Size = 251

Latent Variables climate expect behav

Relationships

clar = 1*climate

comm = climate

stan = climate

stru = climate

conf = climate
 rewa = climate
 resp = climate
 tria = climate
 loya = climate
 supp = climate
 warm = climate
 team = climate
 achi = 1*expect
 reco = expect
 job = expect
 res = expect
 adva = expect
 grow = expect
 proc = 1*behav
 muni = behav
 solv = behav
 behav = climate expect
 expect = climate

lisrel output: me= ml

Path Diagram

End of Problem

□□.in,02in

climate and expectation

Covariance Matrix

	achi	reco	job	res	adva	grow
achi	2.57					
reco	1.54	3.87				
job	2.40	2.40	13.74			
res	1.87	1.□5	□.90	□.4□		

adva	1.5□	2.49	□.□4	3.93	10.32	
grow	0.90	1.01	3.04	1.90	2.□4	2.03
proc	□.87	4.75	11.52	9.□2	7.15	4.80
muni	□.89	□.39	12.58	8.75	9.52	4.95
solv	2.01	1.82	3.48	2.83	2.84	1.27
clar	1.94	2.39	4.78	3.40	2.98	1.24
comm	1.55	1.88	3.98	2.□7	3.10	1.09
stan	1.92	1.93	3.44	2.48	1.99	1.1□
stru	1.51	1.72	3.91	2.89	2.78	1.42
conf	1.7□	1.82	3.□7	2.88	1.89	1.21
rewa	2.11	2.55	5.3□	3.80	3.9□	1.7□
resp	1.52	1.55	3.30	2.45	2.58	1.20
tria	2.32	2.89	5.48	3.28	4.88	1.92
loya	1.99	2.42	5.11	3.43	4.17	1.7□
supp	1.89	1.73	5.97	4.03	4.1□	2.11
warm	1.□5	2.14	3.□5	2.74	3.1□	1.28
team	2.2□	2.90	□.59	4.10	4.98	2.39

Covariance Matrix (continued)

	proc	muni	solv	clar	comm	stan
proc	77.50					
muni	47.48	72.21				
solv	14.38	17.99	8.05			
clar	9.91	9.13	2.52	9.32		
comm	7.84	8.85	1.91	4.07	5.70	
stan	9.24	9.93	2.12	4.80	3.81	□.□2
stru	□.44	□.□3	1.18	3.80	3.25	3.55
conf	8.02	9.27	1.95	4.□9	3.57	4.7□
rewa	7.29	8.80	1.87	4.70	3.85	4.39
resp	5.19	5.4□	1.07	3.27	2.72	2.95
tria	9.84	10.80	1.94	4.88	4.04	4.74

loya	7.88	8.10	1.59	4.4	4.34	4.04
supp	10.13	8.11	2.53	4.29	3.41	3.34
warm	4.47	5.30	0.90	3.51	2.90	3.09
team	10.48	10.98	2.03	5.51	5.1	4.90

Covariance Matrix (continued)

	stru	conf	rewa	resp	tria	loya
stru	4.91					
conf	3.78	7.9				
rewa	4.92	5.00	9.77			
resp	3.14	3.40	4.13	4.3		
tria	4.82	4.99	7.70	5.03	11.99	
loya	4.54	4.18	4.48	4.24	7.53	9.02
supp	4.08	3.43	4.89	3.38	4.94	5.04
warm	3.7	3.17	5.34	3.41	4.00	5.85
team	5.25	4.94	4.85	5.0	7.4	7.98

Covariance Matrix (continued)

	supp	warm	team
supp	9.74		
warm	3.85	4.52	
team	4.85	5.98	12.97

climate and expectation

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	expect	behav
achi	0	0

reco	1	0
job	2	0
res	3	0
adva	4	0
grow	5	0
proc	0	0
muni	0	<input type="checkbox"/>
solv	0	7

LAMBDA-X

	climate
clar	0
comm	8
stan	9
stru	10
conf	11
rewa	12
resp	13
tria	14
loya	15
supp	1 <input type="checkbox"/>
warm	17
team	18

BETA

	expect	behav
expect	0	0
behav	19	0

GAMMA

	climate	
expect		20
behav		21

PHI

climate	
	22

PSI

expect	behav	
		23
		24

THETA-EPS

achi	reco	job	res	adva	grow
25	2□	27	28	29	30

THETA-EPS (continued)

proc	muni	solv
31	32	33

THETA-DELTA

clar	comm	stan	stru	conf	rewa
34	35	3□	37	38	39

THETA-DELTA (continued)

resp	tria	loya	supp	warm	team
40	41	42	43	44	45

climate and expectation

Number of Iterations = 19

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	expect	behav
achi	1.00	--
reco	1.08	--
	(0.15)	
	7.23	
job	3.03	--
	(0.31)	
	9.74	
res	2.05	--
	(0.21)	
	9.13	
adva	2.19	--
	(0.21)	
	8.58	
grow	1.03	--
	(0.12)	
	8.95	
proc	--	1.00
muni	--	1.23
		(0.10)
		12.44

solv	--	0.37
		(0.03)
		11.89

LAMBDA-X

	climate
clar	1.00
comm	0.8□
	(0.08)
	10.19
stan	0.90
	(0.09)
	10.00
stru	0.93
	(0.08)
	11.□5
conf	0.95
	(0.10)
	9.78
rewa	1.2□
	(0.11)
	11.27
resp	0.84
	(0.08)
	10.99
tria	1.37
	(0.12)
	11.07
loya	1.27
	(0.11)

	11.72
supp	1.02
	(0.11)
	9.45
warm	1.00
	(0.09)
	11.01
team	1.4□
	(0.13)
	11.29

BETA

	expect	behav
expect	--	--
behav	4.18	--
	(0.80)	
	5.22	

GAMMA

	climate
expect	0.37
	(0.05)
	7.□3
behav	-0.08
	(0.31)
	-0.27

Covariance Matrix of ETA and KSI

	expect	behav	climate
expect	0.95		
behav	3.8□	39.17	
climate	1.4□	5.77	4.00

PHI

climate

4.00
(0.70)
5.73

PSI

Note: This matrix is diagonal.

expect	behav
0.42	23.53
(0.09)	(4.08)
4.73	5.7□

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

expect	behav
0.5□	0.40

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

expect	behav
0.5□	0.21

Reduced Form

	climate
expect	0.37 (0.05) 7.13
behav	1.44 (0.24) 5.97

THETA-EPS

achi	reco	job	res	adva	grow
1.11 (0.11)	2.71 (0.21)	4.97 (0.58)	2.45 (0.28)	5.75 (0.57)	1.02 (0.10)
10.33	10.11	8.12	8.81	10.04	9.71

THETA-EPS (continued)

proc	muni	solv
38.33 (3.99)	12.71 (2.98)	2.72 (0.35)
9.10	4.21	7.71

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

achi	reco	job	res	adva	grow
0.37	0.29	0.14	0.12	0.44	0.50

Squared Multiple Correlations for Y - Variables (continued)

proc	muni	solv
0.51	0.82	0.□□

THETA-DELTA

clar	comm	stan	stru	conf	rewa
5.32	2.77	3.3□	1.43	4.10	3.38
(0.50)	(0.2□)	(0.32)	(0.15)	(0.38)	(0.34)
10.74	10.5□	10.□	9.74	10.□7	10.07

THETA-DELTA (continued)

resp	tria	loya	supp	warm	team
1.78	4.48	2.52	5.54	2.49	4.4□
(0.17)	(0.44)	(0.2□)	(0.52)	(0.24)	(0.44)
10.24	10.19	9.□□	10.74	10.23	10.0□

Squared Multiple Correlations for X - Variables

clar	comm	stan	stru	conf	rewa
0.43	0.51	0.49	0.71	0.47	0.□5

Squared Multiple Correlations for X - Variables (continued)

resp	tria	loya	supp	warm	team
0.□2	0.□3	0.72	0.43	0.□2	0.□□

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 18

Minimum Fit Function Chi-Square = 559.93 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 44.35 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 458.35

90 Percent Confidence Interval for NCP = (384.8 ; 539.43)

Minimum Fit Function Value = 2.24

Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.83

90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.54 ; 2.1)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.099

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.091 ; 0.11)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.94

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.4 ; 3.2)

ECVI for Saturated Model = 1.85

ECVI for Independence Model = 45.13

Chi-Square for Independence Model with 210 Degrees of Freedom = 11240.24

Independence AIC = 11282.24

Model AIC = 734.35

Saturated AIC = 42.00

Independence CAIC = 11377.27

Model CAIC = 938.00

Saturated CAIC = 1507.38

Normed Fit Index (NFI) = 0.95

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.9

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.84

Comparative Fit Index (CFI) = 0.97

Incremental Fit Index (IFI) = 0.97

Relative Fit Index (RFI) = 0.94

Critical N (CN) = 105.38

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.89

Standardized RMR = 0.08

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.80

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.7

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.5

2. หลังปรับโมเดล

L I S R E L 8.53

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-1113, (847)775-0720, Fax: (847)775-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file H:\beh\rebeh.spj:

climate and expectation

Observed Variables

clar comm stan stru conf rewa resp tria loya

supp warm team achi reco job res adva grow

proc muni solv

Covariance Matrix from file 'H:\beh\beh.cov'

Sample Size = 251

Latent Variables climate expect behav

Relationships

clar = 1*climate

comm = climate

stan = climate

stru = climate

conf = climate

rewa = climate

resp = climate

tria = climate

loya = climate

supp = climate

warm = climate

team = climate

achi = 1*expect

reco = expect

job = expect

res = expect

adva = expect

grow = expect

proc = 1*behav

muni = behav

solv = behav

behav = expect

expect = climate

set the error covariance between job and res free

set the error covariance between stan and conf comm clar free

set the error covariance between loya and warm free

set the error covariance between rewa and tria free

set the error covariance between achi and adva free

set the error covariance between clar and conf free

set the error covariance between resp and tria free

set the error covariance between comm and warm free

set the error covariance between tria and loya free

set the error covariance between tria and warm free

set the error covariance between loya and team free

set the error covariance between achi and reco free
set the error covariance between supp and team free
set the error covariance between comm and team free
set the error covariance between clar and comm free
set the error covariance between adva and grow free
set the error covariance between muni and solv free
set the error covariance between adva and proc free
set the error covariance between job and grow free
set the error covariance between job and adva free
set the error covariance between res and muni free
set the error covariance between achi and proc free
set the error covariance between reco and res free
set the error covariance between warm and team free
set the error covariance between resp and team free
set the error covariance between reco and job free
set the error covariance between reco and proc free
set the error covariance between comm and loya free
set the error covariance between comm and conf free
set the error covariance between conf and resp free
set the error covariance between conf and rewa free
set the error covariance between stru and conf free
set the error covariance between rewa and warm free
set the error covariance between rewa and loya free
set the error covariance between stru and rewa free
set the error covariance between stru and warm free
set the error covariance between proc and muni free
set the error covariance between achi and solv free
set the error covariance between achi and muni free
set the error covariance between conf and tria free
set the error covariance between stan and tria free
set the error covariance between stan and stru free
set the error covariance between stan and rewa free

set the error covariance between res and solv free
set the error covariance between job and proc free
set the error covariance between reco and solv free
set the error covariance between adva and solv free
set the error covariance between job and solv free
set the error covariance between grow and solv free
set the error covariance between resp and warm free
set the error covariance between resp and loya free
set the error covariance between tria and supp free
set the error covariance between reco and grow free
set the error covariance between stru and team free
set the error covariance between rewa and resp free
set the error covariance between achi and job free
set the error covariance between achi and grow free
set the error covariance between achi and res free
set the error covariance between comm and tria free
set the error covariance between stan and resp free
set the error covariance between stru and resp free
set the error covariance between comm and rewa free
set the error covariance between comm and supp free
set the error covariance between stan and supp free
set the error covariance between stru and loya free
set the error covariance between conf and supp free
set the error covariance between clar and tria free
set the error covariance between rewa and supp free
set the error covariance between job and muni free
set the error covariance between adva and muni free
set the error covariance between clar and resp free
set the error covariance between clar and stru free
set the error covariance between res and grow free
set the error covariance between stru and supp free
set the error covariance between stru and tria free

set the error covariance between rewa and team free

set the error covariance between comm and stru free

set the error covariance between conf and loya free

set the error covariance between tria and team free

set the error covariance between clar and supp free

set the error covariance between clar and team free

lisrel output: me= ml ad=off it=1000 mi sc ef

Path Diagram

End of Problem

climate and expectation

Covariance Matrix

	achi	reco	job	res	adva	grow
achi	2.57					
reco	1.54	3.87				
job	2.40	2.40	13.74			
res	1.87	1.5	0.90	4		
adva	1.5	2.49	0.4	3.93	10.32	
grow	0.90	1.01	3.04	1.90	2.4	2.03
proc	0.87	4.75	11.52	9.2	7.15	4.80
muni	0.89	0.39	12.58	8.75	9.52	4.95
solv	2.01	1.82	3.48	2.83	2.84	1.27
clar	1.94	2.39	4.78	3.40	2.98	1.24
comm	1.55	1.88	3.98	2.7	3.10	1.09
stan	1.92	1.93	3.44	2.48	1.99	1.1
stru	1.51	1.72	3.91	2.89	2.78	1.42
conf	1.7	1.82	3.7	2.88	1.89	1.21
rewa	2.11	2.55	5.3	3.80	3.9	1.7
resp	1.52	1.55	3.30	2.45	2.58	1.20
tria	2.32	2.89	5.48	3.28	4.88	1.92

loya	1.99	2.42	5.11	3.43	4.17	1.7
supp	1.89	1.73	5.97	4.03	4.1	2.11
warm	1.5	2.14	3.5	2.74	3.1	1.28
team	2.2	2.90	5.9	4.10	4.98	2.39

Covariance Matrix

	proc	muni	solv	clar	comm	stan
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
proc	77.50					
muni	47.48	72.21				
solv	14.38	17.99	8.05			
clar	9.91	9.13	2.52	9.32		
comm	7.84	8.85	1.91	4.07	5.70	
stan	9.24	9.93	2.12	4.80	3.81	1.2
stru	4.4	1.3	1.18	3.80	3.25	3.55
conf	8.02	9.27	1.95	4.9	3.57	4.7
rewa	7.29	8.80	1.87	4.70	3.85	4.39
resp	5.19	5.4	1.07	3.27	2.72	2.95
tria	9.84	10.80	1.94	4.88	4.04	4.74
loya	7.88	8.10	1.59	4.4	4.34	4.04
supp	10.13	8.1	2.53	4.29	3.41	3.34
warm	4.7	5.30	0.90	3.51	2.90	3.09
team	10.48	10.98	2.03	5.51	5.1	4.90

Covariance Matrix

	stru	conf	rewa	resp	tria	loya
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
stru	4.91					
conf	3.78	7.9				
rewa	4.92	5.00	9.77			

resp	3.14	3.40	4.13	4.3		
tria	4.82	4.99	7.70	5.03	11.99	
loya	4.54	4.18	4.48	4.24	7.53	9.02
supp	4.08	3.43	4.89	3.38	4.94	5.04
warm	3.7	3.17	5.34	3.41	4.00	5.85
team	5.25	4.94	4.85	5.0	7.4	7.98

Covariance Matrix

	supp	warm	team
	-----	-----	-----
supp	9.74		
warm	3.85	4.52	
team	4.85	5.98	12.97

climate and expectation

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	0	0
reco	1	0
job	2	0
res	3	0
adva	4	0
grow	5	0
proc	0	0
muni	0	0
solv	0	7

LAMBDA-X

	climate

clar	0
comm	8
stan	9
stru	10
conf	11
rewa	12
resp	13
tria	14
loya	15
supp	1 <input type="checkbox"/>
warm	17
team	18

BETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	0	0
behav	19	0

GAMMA

	climate

expect	20
behav	0

PHI

climate

21

PSI

expect behav

----- -----

22

23

THETA-EPS

achi reco job res adva grow

----- ----- ----- ----- ----- -----

achi 24

reco 25 2□

job 27 28 29

res 30 31 32 33

adva 34 0 35 0 3□

grow 37 38 39 40 41 42

proc 43 44 45 0 4□ 0

muni 48 0 49 50 51 0

solv 54 55 5□ 57 58 59

THETA-EPS

proc muni solv

----- ----- -----

proc 47

muni 52 53

solv 0 □0 □1

THETA-DELTA

	clar	comm	stan	stru	conf	rewa
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	2					
comm	3	4				
stan	5	6	7			
stru	8	9	70	71		
conf	72	73	74	75	76	
rewa	0	77	78	79	80	81
resp	82	0	83	84	85	86
tria	88	89	90	91	92	93
loya	0	94	0	97	98	99
supp	103	104	105	106	107	108
warm	0	111	0	112	0	113
team	118	119	0	120	0	121

THETA-DELTA

	resp	tria	loya	supp	warm	team
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
resp	87					
tria	94	95				
loya	100	101	102			
supp	0	109	0	110		
warm	114	115	116	0	117	
team	122	123	124	125	126	127

climate and expectation

Number of Iterations = 19

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	1.00	--
reco	1.13 (0.14) 8.23	--
job	2.59 (0.32) 8.1□	--
res	1.74 (0.20) 8.□□	--
adva	1.91 (0.2□) 7.25	--
grow	0.85 (0.11) 7.□	--
proc	--	1.00
muni	--	1.03

(0.11)

9.42

solv - - 0.23

(0.04)

12.27

LAMBDA-X

climate

clar 1.00

comm 0.87

(0.09)

10.13

stan 0.81

(0.08)

10.19

stru 0.85

(0.08)

10.15

conf 0.81

(0.09)

9.51

rewa 1.13

(0.12)

9.11

resp 0.74
(0.08)
9.39

tria 1.25
(0.14)
8.88

loya 1.11
(0.12)
9.55

supp 1.09
(0.12)
9.19

warm 0.8 □
(0.10)
8.89

team 1.3 □
(0.14)
9.1

BETA

	expect	behav
expect	--	--
behav	4.71	--

(0.10)

7.85

GAMMA

climate

expect 0.44

(0.01)

7.71

behav --

Covariance Matrix of ETA and KSI

expect behav climate

----- ----- -----

expect 1.17

behav 5.53 2.98

climate 1.83 8.13 4.19

PHI

climate

4.19

(0.77)

5.44

PSI

Note: This matrix is diagonal.

expect	behav
-----	-----
0.37	3.94
(0.11)	(9.43)
3.50	3.92

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

expect	behav
-----	-----
0.18	0.41

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

expect	behav
-----	-----
0.18	0.28

Reduced Form

	climate

expect	0.44
	(0.01)
	7.71
behav	2.01
	(0.29)
	7.01

THETA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
achi	1.39 (0.19) 7.24					
reco	0.20 (0.17) 1.24	2.37 (0.27) 9.07				
job	-0.47 (0.31) -2.03	-1.04 (0.34) -3.01	5.88 (0.94) 1.29			
res	-0.18 (0.20) -0.87	-0.77 (0.24) -2.85	1.10 (0.48) 3.32	2.89 (0.38) 7.44		
adva	-0.88 (0.24) -2.79	--	0.82 (0.49) 1.97	--	1.04 (0.55) 9.37	
grow	-0.10 (0.11) -0.95	-0.12 (0.13) -0.94	0.45 (0.27) 1.77	0.15 (0.17) 0.97	0.72 (0.22) 3.24	1.18 (0.14) 8.44
proc	1.35 (0.74) 1.83	-1.53 (0.77) -2.02	-2.79 (1.27) -2.22	--	-3.49 (1.27) -2.78	--
muni	1.24 (0.99) 1.80	--	-2.13 (1.40) -1.52	-1.14 (0.83) -1.38	-1.37 (1.19) -1.15	--

solv	0.75	0.41	0.21	0.2	0.42	0.1
	(0.25)	(0.22)	(0.51)	(0.32)	(0.4)	(0.1)
	3.04	1.84	0.41	1.93	0.92	1.00

THETA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
proc	14.55		
	(9.07)		
	1.0		
muni	-17.11	0.01	
	(7.72)	(10.44)	
	-2.22	0.58	
solv	--	3.25	4.77
		(1.2)	(0.2)
		2.01	7.5

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

achi	reco	job	res	adva	grow
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.4	0.39	0.57	0.55	0.41	0.42

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

proc	muni	solv
-----	-----	-----
0.81	0.92	0.41

THETA-DELTA

	clar	comm	stan	stru	conf	rewa
clar	5.13 (0.57) 9.0					
comm	0.39 (0.31) 1.25	2.49 (0.33) 7.52				
stan	1.19 (0.3)	0.5 (0.25)	3.51 (0.39) 9.02			
stru	0.27 (0.24) 1.11	0.15 (0.21) 0.70	0.49 (0.22) 2.28	1.91 (0.28) 1.88		
conf	1.07 (0.38) 2.85	0.41 (0.2) 1.54	1.4 (0.34) 4.80	0.71 (0.24) 2.92	4.57 (0.48) 9.47	
rewa	--	-0.29 (0.28) -1.02	0.30 (0.27) 1.14	0.91 (0.30) 3.09	0.90 (0.32) 2.83	4.41 (0.5) 7.8
resp	0.17 (0.24) 0.72	--	0.27 (0.20) 1.38	0.50 (0.18) 2.73	0.70 (0.23) 3.05	0.2 (0.28) 2.20

tria	-0.35	-0.5□	0.20	0.3□	0.42	1.75
	(0.37)	(0.32)	(0.33)	(0.34)	(0.38)	(0.53)
	-0.95	-1.75	0.□0	1.08	1.11	3.33

loya	--	0.27	--	0.□1	0.12	1.24
		(0.25)		(0.25)	(0.21)	(0.39)
		1.08		2.45	0.5□	3.15

supp	-0.2□	-0.58	-0.58	0.24	-0.50	-0.23
	(0.40)	(0.31)	(0.32)	(0.2□)	(0.35)	(0.35)
	-0.□5	-1.90	-1.80	0.93	-1.45	-0.□□

warm	--	-0.2□	--	0.71	--	1.2□
		(0.22)		(0.22)		(0.34)
		-1.17		3.28		3.□8

team	-0.17	0.□2	--	0.43	--	0.42
	(0.34)	(0.32)		(0.30)		(0.44)
	-0.50	1.9□		1.44		0.9□

THETA-DELTA

	resp	tria	loya	supp	warm	team
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
resp	2.31					
	(0.2□)					
	9.05					
tria	1.13	5.38				
	(0.35)	(0.77)				
	3.22	7.01				

loya	0.79	1.71	3.88			
	(0.25)	(0.48)	(0.41)			
	3.18	3.55	8.45			
supp	--	-0.71	--	4.79		
		(0.38)		(0.51)		
		-1.99		8.51		
warm	0.73	1.41	1.81	--	3.43	
	(0.23)	(0.41)	(0.34)		(0.37)	
	3.21	3.52	5.41		9.19	
team	0.83	0.32	1.18	0.17	1.09	5.23
	(0.28)	(0.53)	(0.43)	(0.39)	(0.37)	(0.18)
	2.99	0.10	3.89	1.70	2.94	7.19

Squared Multiple Correlations for X - Variables

clar	comm	stan	stru	conf	rewa
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.45	0.51	0.47	0.11	0.41	0.55

Squared Multiple Correlations for X - Variables

resp	tria	loya	supp	warm	team
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.50	0.55	0.57	0.51	0.47	0.10

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 104

Minimum Fit Function Chi-Square = 151.33 (P = 0.0017)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 142.57 (P = 0.0072)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 38.57

90 Percent Confidence Interval for NCP = (11.23 ; 73.9)

Minimum Fit Function Value = 0.1

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.15

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.045 ; 0.30)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.039

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.021 ; 0.053)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.89

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.59

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.48 ; 1.73)

ECVI for Saturated Model = 1.85

ECVI for Independence Model = 45.13

Chi-Square for Independence Model with 210 Degrees of Freedom = 11240.24

Independence AIC = 11282.24

Model AIC = 39.57

Saturated AIC = 42.00

Independence CAIC = 11377.27

Model CAIC = 971.30

Saturated CAIC = 1507.38

Normed Fit Index (NFI) = 0.99

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.49

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.97

Critical N (CN) = 233.05

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.48

Standardized RMR = 0.034

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.89

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.43

climate and expectation

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	--	--
reco	--	0.00
job	--	--
res	--	0.00
adva	--	--
grow	--	0.12
proc	--	--
muni	--	--
solv	--	--

Expected Change for LAMBDA-Y

expect	behav
-----	-----

achi	--	--
reco	--	0.00
job	--	--
res	--	0.00
adva	--	--
grow	--	0.01
proc	--	--
muni	--	--
solv	--	--

Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	--	--
reco	--	-0.01
job	--	--
res	--	-0.01
adva	--	--
grow	--	0.04
proc	--	--
muni	--	--
solv	--	--

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	--	--
reco	--	-0.01
job	--	--
res	--	-0.01

adva	--	--
grow	--	0.03
proc	--	--
muni	--	--
solv	--	--

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

Modification Indices for BETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	0.0 <input type="checkbox"/>
behav	--	--

Expected Change for BETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	0.00
behav	--	--

Standardized Expected Change for BETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	0.00
behav	--	--

Modification Indices for GAMMA

climate

expect --
behav 0.0□

Expected Change for GAMMA

climate

expect --
behav -0.18

Standardized Expected Change for GAMMA

climate

expect --
behav -0.05

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for PSI

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	
behav	0.0□	--

Expected Change for PSI

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	
behav	0.15	--

Standardized Expected Change for PSI

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	
behav	0.02	--

Modification Indices for THETA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
achi	--					
reco	--	--				
job	--	--	--			
res	--	--	--	--		
adva	--	0.10	--	0.00	--	
grow	--	--	--	--	--	--
proc	--	--	--	0.00	--	0.01
muni	--	0.00	--	--	--	0.0□
solv	--	--	--	--	--	--

Modification Indices for THETA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
proc	--		
muni	--	--	
solv	--	--	--

Expected Change for THETA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
achi	--					
reco	--	--				
job	--	--	--			
res	--	--	--	--		
adva	--	-0.11	--	0.02	--	
grow	--	--	--	--	--	--
proc	--	--	--	-0.0□	--	0.04
muni	--	-0.0□	--	--	--	0.12
solv	--	--	--	--	--	--

Expected Change for THETA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
proc	--		
muni	--	--	
solv	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
achi	--					
reco	--	--				
job	--	--	--			
res	--	--	--	--		
adva	--	-0.02	--	0.00	--	
grow	--	--	--	--	--	--

proc	--	--	--	0.00	--	0.00
muni	--	0.00	--	--	--	0.01
solv	--	--	--	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
proc	--		
muni	--	--	
solv	--	--	--

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	0.47	2.49	1.10	0.04	0.02	3.27
comm	0.40	0.00	0.03	0.02	5.44	10.10
stan	2.25	0.03	0.21	1.11	3.07	0.22
stru	0.51	0.08	0.58	1.52	0.29	2.5□
conf	0.19	0.01	0.21	1.17	4.41	0.1□
rewa	0.07	0.07	0.0□	1.31	0.11	0.09
resp	4.52	0.97	1.30	1.83	0.0□	0.09
tria	0.38	0.09	0.95	10.8	4.10	0.33
loya	0.12	0.44	0.00	0.02	0.00	0.18
supp	0.05	0.7□	0.5□	0.00	0.01	1.50
warm	0.43	3.39	1.59	1.44	0.53	1.88
team	1.98	0.4	1.14	2.3	0.52	3.41

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
clar	0.99	3.34	2.74
comm	0.08	1.01	0.00
stan	0.49	1.58	0.08
stru	0.10	0.48	3.05
conf	0.13	1.31	0.02
rewa	5.17	0.15	1.40
resp	1.75	0.87	0.05
tria	1.40	1.73	0.9□
loya	0.□4	0.29	0.32
supp	0.□1	4.74	7.□3
warm	2.77	1.54	0.99
team	0.00	0.85	1.20

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	-0.12	0.35	0.34	0.04	-0.05	-0.2□
comm	-0.08	0.01	0.04	-0.02	0.55	-0.33
stan	0.19	-0.03	-0.11	-0.18	-0.43	0.05
stru	-0.07	-0.04	-0.14	0.1□	-0.10	0.13
conf	-0.0□	-0.02	-0.12	0.20	-0.58	0.05
rewa	0.04	0.05	0.0□	0.22	-0.09	-0.04
resp	0.22	-0.14	-0.22	0.19	0.05	0.03
tria	-0.10	0.0□	0.29	-0.□9	0.□3	-0.08
loya	0.04	-0.10	-0.01	0.02	-0.01	0.04
supp	-0.04	-0.□2	0.2□	0.01	0.04	0.19
warm	0.07	0.28	-0.27	0.18	0.1□	-0.13

team	-0.22	0.17	0.32	-0.34	-0.22	0.25
------	-------	------	------	-------	-------	------

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
clar	0.88	-1.28	0.42
comm	0.18	0.50	0.00
stan	0.4□	0.□5	-0.05
stru	-0.1□	0.27	-0.25
conf	-0.2□	0.□7	-0.03
rewa	-1.□7	-0.23	0.25
resp	-0.71	-0.40	0.04
tria	0.97	0.8□	-0.24
loya	-0.49	-0.2□	0.10
supp	0.73	-1.□2	0.75
warm	0.99	-0.58	-0.17
team	0.05	0.□0	-0.2□

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	-0.02	0.0□	0.03	0.01	0.00	-0.0□
comm	-0.02	0.00	0.00	0.00	0.07	-0.10
stan	0.05	-0.01	-0.01	-0.03	-0.05	0.01
stru	-0.02	-0.01	-0.02	0.03	-0.01	0.04
conf	-0.01	0.00	-0.01	0.03	-0.07	0.01
rewa	0.01	0.01	0.01	0.03	-0.01	-0.01
resp	0.0□	-0.03	-0.03	0.03	0.01	0.01
tria	-0.02	0.01	0.02	-0.08	0.0□	-0.02
loya	0.01	-0.02	0.00	0.00	0.00	0.01

supp	-0.01	-0.10	0.02	0.00	0.00	0.04
warm	0.02	0.0□	-0.03	0.03	0.02	-0.04
team	-0.04	0.02	0.02	-0.04	-0.02	0.05

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
clar	0.03	-0.05	0.05
comm	0.01	0.02	0.00
stan	0.02	0.03	-0.01
stru	-0.01	0.01	-0.04
conf	-0.01	0.03	0.00
rewa	-0.0□	-0.01	0.03
resp	-0.04	-0.02	0.01
tria	0.03	0.03	-0.02
loya	-0.02	-0.01	0.01
supp	0.03	-0.0□	0.09
warm	0.04	-0.03	-0.02
team	0.00	0.02	-0.03

Modification Indices for THETA-DELTA

	clar	comm	stan	stru	conf	rewa
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	--					
comm	--	--				
stan	--	--	--			
stru	--	--	--	--		
conf	--	--	--	--	--	
rewa	0.00	--	--	--	--	--
resp	--	0.00	--	--	--	--

tria	--	--	--	--	--	--
loya	0.03	--	0.0□	--	--	--
supp	--	--	--	--	--	--
warm	0.19	--	0.03	--	0.11	--
team	--	--	0.01	--	0.00	--

Modification Indices for THETA-DELTA

	resp	tria	loya	supp	warm	team
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
resp	--					
tria	--	--				
loya	--	--	--			
supp	0.00	--	0.04	--		
warm	--	--	--	0.11	--	
team	--	--	--	--	--	--

Expected Change for THETA-DELTA

	clar	comm	stan	stru	conf	rewa
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	--					
comm	--	--				
stan	--	--	--			
stru	--	--	--	--		
conf	--	--	--	--	--	
rewa	-0.01	--	--	--	--	--
resp	--	0.01	--	--	--	--
tria	--	--	--	--	--	--
loya	0.05	--	0.05	--	--	--
supp	--	--	--	--	--	--
warm	-0.10	--	-0.03	--	0.08	--

team	--	--	-0.03	--	0.01	--
------	----	----	-------	----	------	----

Expected Change for THETA-DELTA

	resp	tria	loya	supp	warm	team
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
resp	--					
tria	--	--				
loya	--	--	--			
supp	0.02	--	0.0□	--		
warm	--	--	--	-0.09	--	
team	--	--	--	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	clar	comm	stan	stru	conf	rewa
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	--					
comm	--	--				
stan	--	--	--			
stru	--	--	--	--		
conf	--	--	--	--	--	
rewa	0.00	--	--	--	--	--
resp	--	0.00	--	--	--	--
tria	--	--	--	--	--	--
loya	0.01	--	0.01	--	--	--
supp	--	--	--	--	--	--
warm	-0.01	--	0.00	--	0.01	--
team	--	--	0.00	--	0.00	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	resp	tria	loya	supp	warm	team
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
resp	--					
tria	--	--				
loya	--	--	--			
supp	0.00	--	0.01	--		
warm	--	--	--	-0.01	--	
team	--	--	--	--	--	--

Maximum Modification Index is 10.18 for Element (8, 4) of THETA DELTA-EPSILON

climate and expectation

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	1.08	--
reco	1.23	--
job	2.80	--
res	1.89	--
adva	2.07	--
grow	0.93	--
proc	--	7.94
muni	--	8.14
solv	--	1.81

LAMBDA-X

	climate

clar	2.05
comm	1.79
stan	1.7□
stru	1.73
conf	1.77
rewa	2.31
resp	1.52
tria	2.57
loya	2.27
supp	2.22
warm	1.7□
team	2.78

BETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	--
behav	0.□4	--

GAMMA

	climate

expect	0.83
behav	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	expect	behav	climate
expect	1.00		
behav	0.44	1.00	
climate	0.83	0.53	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

expect	behav
0.32	0.59

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

climate
expect 0.83
behav 0.53

climate and expectation

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	expect	behav
achi	0.88	--
reco	0.22	--

job	0.7□	--
res	0.74	--
adva	0.□4	--
grow	0.□5	--
proc	--	0.90
muni	--	0.9□
solv	--	0.□4

LAMBDA-X

	climate

clar	0.□7
comm	0.75
stan	0.□9
stru	0.78
conf	0.□4
rewa	0.74
resp	0.71
tria	0.74
loya	0.75
supp	0.71
warm	0.□9
team	0.77

BETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	--
behav	0.□4	--

GAMMA

	climate

expect	0.83
behav	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	expect	behav	climate
	-----	-----	-----
expect	1.00		
behav	0.14	1.00	
climate	0.83	0.53	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	expect	behav
	-----	-----
	0.32	0.59

THETA-EPS

	achi	reco	job	res	adva	grow
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
achi	0.54					
reco	0.01	0.11				
job	-0.11	-0.14	0.43			
res	-0.04	-0.13	0.17	0.45		
adva	-0.13	--	0.07	--	0.59	
grow	-0.05	-0.04	0.08	0.04	0.11	0.58
proc	0.10	-0.09	-0.09	--	-0.12	--

muni	0.09	--	-0.07	-0.05	-0.05	--
solv	0.1□	0.07	0.02	0.09	0.05	0.04

THETA-EPS

	proc	muni	solv
	-----	-----	-----
proc	0.19		
muni	-0.23	0.08	
solv	--	0.13	0.59

THETA-DELTA

	clar	comm	stan	stru	conf	rewa
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
clar	0.55					
comm	0.05	0.44				
stan	0.15	0.11	0.53			
stru	0.04	0.03	0.09	0.39		
conf	0.13	0.0□	0.23	0.12	0.59	
rewa	--	-0.04	0.04	0.13	0.10	0.45
resp	0.03	--	0.05	0.11	0.12	0.09
tria	-0.03	-0.07	0.02	0.05	0.04	0.1□
loya	--	0.04	--	0.09	0.01	0.13
supp	-0.03	-0.08	-0.07	0.03	-0.0□	-0.02
warm	--	-0.04	--	0.13	--	0.1□
team	-0.02	0.07	--	0.05	--	0.04

THETA-DELTA

	resp	tria	loya	supp	warm	team
resp	0.50					
tria	0.15	0.45				
loya	0.12	0.1□	0.43			
supp	--	-0.07	--	0.49		
warm	0.13	0.17	0.24	--	0.53	
team	0.11	0.03	0.1□	0.0□	0.12	0.40

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	climate
expect	0.83
behav	0.53

climate and expectation

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	climate
expect	0.44 (0.0□) 7.71
behav	2.0□ (0.29) 7.0□

Indirect Effects of KSI on ETA

	climate	

expect	--	
behav	2.0□	
	(0.29)	
	7.0□	

Total Effects of ETA on ETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	--
behav	4.71	--
	(0.□)	
	7.85	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 22.208

Total Effects of ETA on Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	1.00	--
reco	1.13	--
	(0.14)	
	8.23	

job	2.59	--
	(0.32)	
	8.1□	
res	1.74	--
	(0.20)	
	8.□□	
adva	1.91	--
	(0.2□)	
	7.25	
grow	0.85	--
	(0.11)	
	7.□1	
proc	4.71	1.00
	(0.□0)	
	7.85	
muni	4.83	1.03
	(0.59)	(0.11)
	8.1□	9.42
solv	1.07	0.23
	(0.19)	(0.04)
	5.58	□.27

Indirect Effects of ETA on Y

expect behav

	-----	-----
achi	--	--
reco	--	--
job	--	--
res	--	--
adva	--	--
grow	--	--
proc	4.71	--
	(0.00)	
	7.85	
muni	4.83	--
	(0.59)	
	8.10	
solv	1.07	--
	(0.19)	
	5.58	

Total Effects of KSI on Y

	climate	-----
achi	0.44	
	(0.00)	
	7.71	

reco 0.49
(0.07)
7.48

job 1.13
(0.13)
8.49

res 0.7□
(0.09)
8.49

adva 0.83
(0.11)
7.□2

grow 0.37
(0.05)
7.58

proc 2.0□
(0.29)
7.0□

muni 2.11
(0.29)
7.35

solv 0.47
(0.09)
4.9□

climate and expectation

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	climate

expect	0.83
behav	0.53

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	climate

expect	--
behav	0.53

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	expect	behav
	-----	-----
expect	--	--
behav	0.14	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	1.08	--
reco	1.23	--
job	2.80	--

res	1.89	--
adva	2.07	--
grow	0.93	--
proc	5.10	7.94
muni	5.23	8.14
solv	1.1□	1.81

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	0.□8	--
reco	0.□2	--
job	0.7□	--
res	0.74	--
adva	0.□4	--
grow	0.□5	--
proc	0.58	0.90
muni	0.□2	0.9□
solv	0.41	0.□4

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	--	--
reco	--	--
job	--	--
res	--	--
adva	--	--
grow	--	--
proc	5.10	--

muni	5.23	--
solv	1.1	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	expect	behav
	-----	-----
achi	--	--
reco	--	--
job	--	--
res	--	--
adva	--	--
grow	--	--
proc	0.58	--
muni	0.2	--
solv	0.41	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	climate

achi	0.89
reco	1.01
job	2.31
res	1.5
adva	1.71
grow	0.7
proc	4.21
muni	4.32
solv	0.9

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	climate

achi	0.5□
reco	0.52
job	0.□2
res	0.□1
adva	0.53
grow	0.54
proc	0.48
muni	0.51
solv	0.34

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางกมลรัชต์ ส่องวรกุลพันธุ์

รหัสนักศึกษา 4911121001

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

ชื่อสถาบัน

ปีที่สำเร็จการศึกษา

วทบ.พยาบาลและผดุงครรภ์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2530

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พยาบาลประจำการ ระดับ 6 หอผู้ป่วยจิตเวช โรงพยาบาลสงขลานครินทร์