



วิทยานิพนธ์

ทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของ
ประเทศไทยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา
พยาบาลใน 4 จังหวัด

Attitude and Expectancy toward the Violence in Southern Part of
Thailand Affecting Job Performance: A Case Study of Nurses
in Four Provinces

นางสาวหฤทัย จันทร์ไสย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

สาขา

จิตวิทยา

ภาควิชา

เรื่อง ทักษะและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของประเทศไทยที่ส่งผล
การปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพยาบาลใน 4 จังหวัด

Attitude and Expectancy toward the Violence in Southern Part of Thailand

Affecting Job Performance: A Case Study of Nurses in Four Provinces

นางผู้วิจัย นางสาวหฤทัย จันทน์ไสย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ทิพทินนา สมุทรานนท์, Ph. D.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph. D.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สำโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน, M.B.A.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศรีริภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อัจฉรหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของประเทศไทย
ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพยาบาลใน 4 จังหวัด

Attitude and Expectancy toward the Violence in Southern Part of Thailand
Affecting Job Performance: A Case Study of Nurses in Four Provinces

โดย

นางสาวหฤทัย จันทน์ไสย

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

หฤทัย จันทน์ไธย์ 2550: ทศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้
ของประเทศไทยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพยาบาลใน 4 จังหวัด
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ทิพทินนา สมุทรานนท์, Ph.D.
149 หน้า

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์
ความไม่สงบในภาคใต้กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลและ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ทศนคติต่อ
เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้สามารถ
ร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพยาบาลจาก
โรงพยาบาลสงขลา โรงพยาบาลยะลา โรงพยาบาลปัตตานี และโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์
จำนวน 314 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอย
แบบพหุคูณ โดยวิธี Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้าน
ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 3) ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการสังคมและ
ความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
และ 4) โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่
สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการ
บริการสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01

Haruethai Chansai 2007: Attitude and Expectancy toward the Violence in Southern Part of Thailand Affecting Job Performance: A Case Study of Nurses in Four Provinces. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Miss Thipthinna Smuthranond, Ph.D. 149 pages.

The objectives of this research were to study: 1) a difference of personal factors affecting job performance of nurses; 2) relating of attitude toward the violence in southern part and expectation toward the violence in southern part with job performance of nurses; and 3) personal factors, attitude toward the violence in southern part and expectation toward the violence in southern part could predict job performance of nurses. Samples were collected from 314 nurses of Songkla Yala Pattani and Narativatrachanakarin hospitals. Data were analyzed by percentile, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient, stepwise multiple regression analysis.

Results revealed that 1) difference hospitals could be significantly on job performance of nurses ($p \leq .05$); 2) attitude toward the violence in southern part in affective component was positively related to job performance of nurses ($p \leq .05$); 3) expectation toward the violence in southern part in welfare was positively related to job performance of nurses ($p \leq .05$) and social service and safety were positively related to job performance of nurses ($p \leq .01$); and 4) Pattani hospital, Narativatrachanakarin hospital, attitude toward the violence in southern part in welfare and expectation toward the violence in southern part in social service could predict job performance of nurses ($p \leq .01$).

Student's signature

Thesis Advisor's signature

/ /

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่ง จาก
อ.ดร.ทิพทินนา สมุทรานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.ทิพย์วัลย์ สุรินยา
กรรมการวิชาเอก ผศ.สาโรจน์ โอพิทักษ์ กรรมการวิชาการที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ
ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิอาจารย์บุญเลิศ จันทร์ไสย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่
กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ โครงสร้างของเครื่องมือวัด รวมทั้งภาษา
ที่ใช้ และขอขอบคุณ คุณสมทรง ไชยสุวรรณ และ คุณบุษบา อิศระโร หัวหน้าพยาบาล
โรงพยาบาลสงขลาที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบเนื้อหา รวมถึงแบบสอบถามในส่วนของงาน
พยาบาล

งานวิจัยนี้จะสมบูรณ์มิได้ถ้าไม่ได้ความร่วมมือและการประสานงานจากฝ่ายการพยาบาล
และฝ่ายวิชาการของโรงพยาบาลสงขลา โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์
โรงพยาบาลยะลา และโรงพยาบาลจะนะ รวมถึงครอบครัวของคุณอัสม่า บินอิสริส ที่ช่วย
ประสานงานในการเก็บข้อมูลในส่วนของจังหวัดปัตตานี

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว และน้องสาว เป็นอย่างสูงที่ช่วย
ส่งเสริม กระตุ้นและเป็นกำลังใจสำคัญในการทำวิจัย รวมถึงนางสาวจันทนา รุ่งกลิ่นและนางสาว
กัญญา เทพสวัสดิ์ ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยของผู้วิจัยตลอดมา

หฤทัย จันทร์ไสย์

เมษายน 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
กรอบแนวคิดการวิจัย	55
สมมติฐานการวิจัย	56
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	76
ผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะของพยาบาลจากการเก็บแบบสอบถาม	92
ข้อวิจารณ์	95
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	105
ข้อเสนอแนะ	110
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	113
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	130
ภาคผนวก ข การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	
โดยตาราง Krejcie and Morgan	138
ภาคผนวก ค ประวัติโรงพยาบาล	140
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	147
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	149

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ	73
2 จำนวนและร้อยละของพยาบาล จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้และโรงพยาบาลที่สังกัด	77
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบใน ภาคใต้ ความคาดหวังต่อความไม่สงบในภาคใต้และผลการปฏิบัติงานของ พยาบาล	79
4 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบใน ภาคใต้จำแนกตามอายุ	80
5 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบใน ภาคใต้จำแนกตามสถานภาพสมรส	81
6 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบใน ภาคใต้จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	81
7 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบใน ภาคใต้จำแนกตามรายได้	82
8 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบใน ภาคใต้จำแนกตามโรงพยาบาลที่สังกัด	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้ เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้จำแนกตามโรงพยาบาลที่สังกัดโดยวิธี Scheffe'	83
10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	84
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบใน ภาคใต้กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	85
12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติต่อเหตุการณ์ ความไม่สงบในภาคใต้ และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบ ในภาคใต้ของพยาบาล	87
13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (หลังจากการรวมตัวแปร อายุและประสบการณ์ทำงาน) ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาล	89
14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติ ต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่ สงบในภาคใต้เป็นตัวแปรพยากรณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นตัว แปรตาม	90
15 สรุปผลจากการทดสอบสมมติฐาน	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่

หน้า

1	การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan	139
---	---	-----

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคติ	16
2	องค์ประกอบของทัศนคติ	19
3	แบบจำลองอย่างง่ายของความคาดหวัง	30
4	จุดมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	41

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและที่มนุษย์ได้สร้างขึ้น ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งไม่สามารถจะยืนยันได้ว่าจะเกิดผลดีหรือผลเสียตามมา (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003: 404-405)

ปัญหาความไม่สงบในภาคใต้ก็เป็นปัญหาหนึ่งที่มีความสำคัญและทำให้สภาพสังคมเปลี่ยนแปลง ซึ่งในอดีตความไม่สงบในภาคใต้นั้นได้เคยเกิดขึ้นมาก่อนระหว่างรัฐบาลและชาวมลายูมุสลิมในพื้นที่ภาคใต้ เนื่องจากการขัดแย้งในระบบศักดินาและการปกครองสมัยที่มีการรวมประเทศไทยให้อยู่ในระบบชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ (วิกิพีเดีย, 2550) อันเป็นเหตุให้เกิดสถานการณ์ความไม่สงบขึ้นในสมัยนั้น ปัจจุบันความไม่สงบในภาคใต้เกิดขึ้นอีกครั้งในพื้นที่ของจังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และบางส่วนของจังหวัดสงขลา แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปสาเหตุและกลุ่มขบวนการที่ก่อความไม่สงบได้แน่ชัด

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนับตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2547 มีการฆาตกรรม การวางเพลิง การขู่วางระเบิด การปล้นอาวุธ จากที่เริ่มต้นด้วยการทำร้ายบุคคลสำคัญ ทำลายสถานที่สาธารณะ ปัจจุบันได้ขยายการก่อความไม่สงบเป็นวงกว้างขึ้น มีการเตรียมการและการปฏิบัติการที่ถึงขั้นการก่อการร้าย ดังเช่นเหตุการณ์เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2548 ได้มีการปิดเมืองยะลาและทำการก่อความไม่สงบขึ้น (มติชน, 2547) จวบจนปัจจุบันเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ก็ยังไม่มิตีท่าว่าจะเบาบางลง

ในการก่อความไม่สงบแต่ละครั้งที่มีการปะทะกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลและกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบดังเหตุการณ์ที่มัสยิดกรือเซะ จังหวัดปัตตานี หรือ เหตุการณ์ปล้นปืนทหารในจังหวัดนราธิวาสได้มีผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต รวมไปถึงสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ได้รับความเสียหาย (ผู้จัดการออนไลน์, 2547 และ 2548) เหตุการณ์ดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อบุคคลในด้านจิตใจเป็นอย่างมาก บุคคลในพื้นที่หวาดกลัว ไม่มั่นใจในสวัสดิภาพและขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้ข้าราชการและเอกชน รวมทั้งพยาบาลต้องการลาออกและขอย้ายออกจากพื้นที่ (ชาวไทยนิวส์, 2547)

จากเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้เมื่อเกิดความรุนแรงและมีผู้บาดเจ็บ อาชีพที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนในการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลคืออาชีพทางสาธารณสุขไม่ว่าจะเป็นหมอหรือพยาบาล (สันต์ หัตถิรัตน์, 2547: 4) ส่วนมีบทบาทสำคัญในการเข้าไปปฏิบัติงานในเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่เกิดขึ้นเพราะต้องเข้าไปเป็นด่านแรกๆ ในการเข้าช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ โดยเฉพาะพยาบาลได้เข้าไปปฐมพยาบาลแก่ผู้บาดเจ็บในที่เกิดเหตุก่อนที่จะทำการส่งไปรักษาต่อในโรงพยาบาลหรือสถานอนามัย ทำให้เกิดความเสี่ยงแก่พยาบาลในการปฏิบัติหน้าที่เพราะทุกครั้งที่ปฏิบัติงานในเหตุการณ์ความไม่สงบนั้น ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะมีความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานขณะเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง จะเห็นว่าความเสี่ยงในการปฏิบัติงานจึงเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์โดยเฉพาะพยาบาลต้องการย้ายออกจากพื้นที่

ดังนั้นการที่จะธำรงรักษาพยาบาลให้อยู่กับองค์กรและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจและปัจจัยภายนอก ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในภาคใต้ เพราะทักษะคิดทำให้นุคคลเกิดการประเมินค่าต่อสถานการณ์หรือสิ่งเร้า ส่งผลต่อความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 56) ดังนั้นหากต้องการให้พยาบาลเกิดแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานก็ควรจะส่งเสริมให้พยาบาลเกิดทัศนคติในแง่บวกและสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานและเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 26)

ความคาดหวังของพยาบาลก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานของพยาบาล เพราะความคาดหวังนั้นเป็นความต้องการของบุคคลที่จะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมสู่เป้าหมาย (Petri, 1991: 248) และเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นอีก (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541: 112-115) องค์กรจึงได้นำความคาดหวังของบุคคลไปเป็นตัวช่วยในการจัดสวัสดิการทางสังคมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ

จากความสำคัญของพยาบาล ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาลใน 4 จังหวัดได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส เพื่อจะได้ทราบถึงทัศนคติและความคาดหวังของพยาบาลต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือกทำการวิจัยกับพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลประจำจังหวัดของจังหวัดทั้งสี่ เพราะโรงพยาบาลประจำจังหวัดมีประชาชนในจังหวัดที่

ได้รับความเดือดร้อนเข้าไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการรักษาพยาบาลที่ครบครัน การรักษาพยาบาลก็มีค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไปซึ่งประชาชนทุกระดับสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ โดยในการทำวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อที่จะนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการฝึกอบรม พัฒนาระบบสวัสดิการให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพยาบาล อีกทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของพยาบาลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายใต้เหตุการณ์ที่ไม่สงบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสวัสดิการให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพยาบาล อีกทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของพยาบาลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดหมายและทันกับความต้องการของสังคมและหน่วยงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พยาบาลจากโรงพยาบาลสงขลา โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลยะลาและโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 1,714 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2549 ถึง 30 สิงหาคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์

พยาบาล หมายถึงพยาบาลปฏิบัติการที่ทำงานในโรงพยาบาลสงขลา โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลยะลาและโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์

เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ หมายถึงเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในจังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาสและบางส่วนของจังหวัดสงขลาอันจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต และทรัพย์สินของบุคคล ซึ่งเหตุการณ์ความรุนแรงที่สำคัญมีดังนี้ การชุและการวางระเบิด การฆ่า ร้ายวัน การปล้นสะดมและการทำร้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนผู้บริสุทธิ์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โรงพยาบาลที่สังกัด

อายุ หมายถึงอายุจริงในปัจจุบันของพยาบาล

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาล

สถานภาพ หมายถึงสถานภาพสมรสของพยาบาล เช่น โสด สมรส หย่าและคู่สมรมเสียชีวิต

รายได้ หมายถึงค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่ได้รับ

โรงพยาบาลที่สังกัด หมายถึงโรงพยาบาลประจำจังหวัดที่พยาบาลทำงานอยู่อันได้แก่ โรงพยาบาลสงขลา โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลยะลา โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ หมายถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อและ พฤติกรรมที่พยาบาลมีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ด้านความรู้ความเข้าใจ หมายถึงความรู้ความเข้าใจของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่ สงบในภาคใต้ และรวมไปถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ที่ช่วยในการประเมินสถานการณ์ความไม่สงบ ในภาคใต้

ด้านความรู้สึก หมายถึงอารมณ์และความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

ด้านพฤติกรรม หมายถึงความพร้อมหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปคำพูดและการกระทำของพยาบาล

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ หมายถึงความปรารถนาและการคาดคะเนของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ อันประกอบไปด้วยด้านสวัสดิการด้านการบริการสังคมและด้านความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของพยาบาล

ด้านสวัสดิการ หมายถึงการจัดการเกี่ยวกับบริการทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือพยาบาลให้บรรลุถึงความพอใจในมาตรฐานของชีวิต สุขภาพอนามัยและความพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม

ด้านการบริการสังคม หมายถึงการปรับปรุงรูปแบบของสังคมที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น หรือเป็นการนำเอารูปแบบทางสังคม วัฒนธรรมแบบใหม่เข้ามาใช้ในสังคมเพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่และบุคคลในสังคมเห็นความสำคัญของสังคมที่ดี

ด้านความปลอดภัย หมายถึงความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สินของพยาบาล และบุคคลใกล้ชิดของพยาบาล

ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล หมายถึงผลของการปฏิบัติงานในงานพยาบาลตามหลักการพยาบาล ตรงกับความต้องการของสังคม หน่วยงานและของตนเอง

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการตรวจเอกสารผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

เมื่อเรามองถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ความไม่สงบในภาคใต้ที่เกิดขึ้นยังไม่มีใครสามารถสรุปได้ชัดเจนว่าเกิดมาจากใครหรืออะไร แต่สถานการณ์ได้ทวีความรุนแรงจนอาจกล่าวได้ว่าเป็นการก่อการร้ายที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลในสังคมและไม่มีทีท่าว่าจะยุติลง

เมื่อกล่าวถึงการก่อการร้าย วอลเตอร์ ลาคอร์ (อ้างใน วิกีพีเดีย, 2549) แห่งศูนย์การศึกษายุทธศาสตร์และการต่างประเทศ (Center for Strategic and International Studies) ได้ให้คำนิยามคำว่า การก่อการร้ายว่าเป็น “ลักษณะเฉพาะที่ยอมรับกันทั่วไปคือ การก่อการร้ายนั้น เกี่ยวข้องกับความรุนแรงหรือการข่มขู่ด้วยความรุนแรง”

นอกจากนั้นหน่วยงาน CIA (Central Intelligence Agency) ในประเทศสหรัฐอเมริกา (อ้างใน ชันยวัต ชูส่งแสง, 2550) ให้คำจำกัดความการก่อการร้ายไว้ว่า การก่อการร้ายหมายถึง “ปฏิบัติการรุนแรงที่มีการคิดและเตรียมการไว้ล่วงหน้า โดยมีเหตุจูงใจทางการเมือง กระทำกับเป้าหมายที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสงคราม และไม่มีศักยภาพในการทำการรบโดยกลุ่มขบวนการที่มีได้เป็นตัวแทนของรัฐในการเมืองระหว่างประเทศ หรือโดยกลุ่มสายลับของรัฐที่กระทำการในทางลับ”

เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ นั้น อาจไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับสังคมไทย แต่เคยเกิดขึ้นมาก่อนตั้งแต่สมัย รัชกาลที่ 5 ได้เกิดความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลกลางกับภูมิภาคนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองมาใช้ระบบมณฑลเทศาภิบาล ยกเลิกตำแหน่งเจ้าผู้ครองนครรวมทั้งเจ้าเมืองเดิมของเจ้าหัวเมืองในปัตตานีที่สืบเชื้อสายมาจากสุลต่านเดิม แต่มาชัดเจนในสมัยประกาศรัษฎนิยม เพื่อบริณาการให้คนในประเทศไทยมีลักษณะเป็นไทยชัดเจนขึ้น โดยพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับที่ประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2464 คือส่วนหนึ่งของนโยบายบูรณาการแห่งชาติที่รัฐบาลไทยกำหนดให้ มีผลบังคับให้บุตรหลานของชาวมลายูมุสลิมต้องเข้าสู่ระบบโรงเรียนชั้นประถมศึกษาของไทย ถือเป็นความพยายามในการส่งเสริมการใช้ภาษาไทยและกีดกันชนชาติมลายูมุสลิมออกจากภาษาและวัฒนธรรมดั้งเดิมของตนเอง จนกระทั่งรัฐบาลไทยสั่งปิดบรรดาโรงเรียนของชาวมลายูมุสลิมทั้งหมดลงเมื่อปี พ.ศ. 2466 ได้นำมาสู่การชุมนุมประท้วงและเกิดการจลาจลขึ้นทั่วพื้นที่อย่างรุนแรง แต่นโยบายบูรณาการแห่งชาติยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่อง ถึงปี พ.ศ. 2482 มีการประกาศใช้ระเบียบวัฒนธรรมไทยบังคับให้ชาวมลายูมุสลิมต้องสวมใส่เครื่องแต่งกายและประเพณีนิยมแบบไทย ทั้งนี้การฝ่าฝืนข้อบังคับดังกล่าวจะต้องถูกปรับไหมและรับโทษอย่างเข้มงวด สถานการณ์ก็ยิ่งเลวร้าย เมื่อการใช้ภาษามลายูและวัตรปฏิบัติทางศาสนาอิสลามถูกรัฐบาลไทยกำหนดให้เป็นเรื่องผิดกฎหมาย บรรดาชาวมลายูมุสลิมก็ได้ดำเนินการตอบโต้กลับคืนไปในหลากหลายวิธีการ อันรวมถึงรูปแบบการต่อสู้เพื่อแบ่งแยกดินแดนออกจากระบบการปกครองไทยด้วย (วิกิพีเดีย, 2550)

ปัญหาความรุนแรงได้เกิดขึ้นอีกครั้ง ปัจจุบันเชื่อว่าปัญหาความรุนแรงใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส) และบางส่วนในจังหวัดสงขลา มาจากขบวนการบางกลุ่มที่ยังไม่สามารถระบุได้ชัดเจน ซึ่งผู้ก่อความไม่สงบกระทำออกมาในรูปการประทุษร้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ วางเพลิงสถานที่สำคัญทางราชการ วางระเบิดตามแหล่งชุมชน หรือการจู่โจมยิง ดักทำร้ายประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐบาล โดยเชื่อว่าหากเป็นรูปแบบของการก่อวินาศกรรม โดยอาจมีการเผา ทำลายสถานที่ราชการและการวางระเบิด มักเป็นฝีมือของกลุ่ม PULO (Patani United Liberation Organization และระบุชื่อเรียกเป็นภาษามลายูไว้ว่า Pertubuhan Pembebasan Patani Bersatu แปลเป็นภาษาไทยไว้ว่า “องค์กรกู้เอกราชสหปาตานี”) การโจมตีค่ายทหาร ปล้นอาวุธปืนมักจะเป็นฝีมือของกลุ่ม GMIP (มีชื่อเป็นภาษามลายูว่า Gerakan Mujahidin Islam Pattani หรือ ขบวนการมุจาฮิดีนอิสลามปัตตานี) และถ้าเป็นการลอบทำร้ายเจ้าหน้าที่ ข่มขู่เรียกค่าคุ้มครอง มักจะเป็นฝีมือของกลุ่ม BRN (มีชื่อเรียกเป็นภาษามลายูว่า Barisan Revolusi Nasional หรือ ขบวนการแนวร่วมปฏิวัติแห่งชาติ) (วิกิพีเดีย, 2550) โดยเชื่อว่าขบวนการทั้งหมดดำเนินการด้วยดี ด้วยการประสานงานของบุคคลที่จบการศึกษาสูงและได้รับการฝึกอบรมจากต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเป็นตะวันออกกลางหรืออินโดนีเซีย แต่จากการจับกุมของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่สามารถหาเบาะแสหรือ

สรุปได้ว่าการก่อร้ายที่เกิดในประเทศไทยมีเครือข่ายการก่อการร้ายสากลเข้ามาเกี่ยวข้องหรือให้การช่วยเหลือในการก่อการร้ายในภาคใต้ของประเทศไทยครั้งนี้ เพราะ อารีฟิน หรือ ฮัมบาลี บุคคลที่เชื่อว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญของการก่อการร้ายสากลในสหรัฐอเมริกาและสิงคโปร์ ไม่เคยมีชื่ออยู่ในสารการข่าวของประเทศไทยมาก่อน รัฐบาลไทยเคยปฏิเสธการมีอยู่ของขบวนการเหล่านี้มาแล้วและไม่สามารถอธิบายที่มาของบุคคลเหล่านี้ได้ รวมทั้งยังไม่สามารถทราบอย่างแน่ชัดว่าบุคคลเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับผู้นำศาสนาในประเทศไทยเพียงใดได้แต่เพียงสันนิษฐานเท่านั้น (คอยลิน อันวาร์ และ สุกัลกษณ์ กาญจนบุณดี, 2547: 107-109)

นับตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2547 จนถึงปัจจุบัน มีผู้เสียชีวิตจากการก่อความไม่สงบ เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ พลเรือน สมาชิกอาสาสมัคร นักการเมืองท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น พระภิกษุ สามเณร และประชาชนทั่วไป เพราะยังมีการฆ่ารายวัน การวางระเบิด การลอบทำร้ายและทำลายทรัพย์สินมากขึ้น จากที่มีการระบุเป้าหมายเป็นไม่มีการเลือกเป้าหมาย ดังเช่น เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2547 มีการลักพาตัวประธานชมรมนักกฎหมายมุสลิม สมชาย นิละไพจิตร ผู้ทำคดีเกี่ยวกับความมั่นคงในชายแดนใต้ (ผู้จัดการออนไลน์, 2547) ไปจนถึงการวางระเบิดขึ้นพร้อมกัน 3 ที่ ณ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟู และหน้าโรงแรมกรีนเวิลด์พาเลซในจังหวัดสงขลา (ผู้จัดการออนไลน์, 2548) และไม่ว่ารัฐบาลสมัย พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร จะนำมาตราการใดมาใช้ สถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ก็ยังไม่ดีขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ยังทวีความรุนแรงจนถึงขั้น “การก่อการร้าย” ดังเหตุการณ์วันที่ 14 กรกฎาคม 2548 เกิดการก่อความรุนแรงในเขตเทศบาลเมืองยะลา ได้มีการเข้าไปโจมตีโรงไฟฟ้าในเวลากลางคืน ทำให้ไฟฟ้าในจังหวัดยะลาดับทั้งเมือง และมีการทำร้ายประชาชนเสียชีวิต 23 คน ตำรวจเสียชีวิต 2 นาย (วิกิพีเดีย, 2550) จึงเป็นสาเหตุให้ต้องออก พ.ร.บ. ฉุกเฉิน หรือ พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548

ในการก่อความไม่สงบในภาคใต้ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งรัฐบาลก็ได้มีการโต้ตอบด้วยมาตรการที่หนักหน่วงดัง กรณีกรือเซะ ในจังหวัดปัตตานี ผู้ก่อความไม่สงบได้ใช้มัสยิดกรือเซะเป็นที่ตั้งในการโจมตีฐานตำรวจ และ กรณีตากใบ จังหวัดนราธิวาสเจ้าหน้าที่ได้เข้าไปสลายกลุ่มผู้ชุมนุมในอำเภอตากใบทำให้เกิดการเสียชีวิตของผู้ชุมนุม (ผู้จัดการออนไลน์, 2547) โดยทั้งสองกรณีได้ส่งผลต่อรัฐบาลในทางการข่าวและหน่วยข่าวกรอง (มติชนรายวัน, 2547)

ที่ผ่านมานั้นรัฐบาลได้พยายามเจาะลึกถึงเบื้องหลังกลุ่มขบวนการเพื่อส่งข้อมูลไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการป้องกันปราบปราม ซึ่งในการปฏิบัติการที่ผ่านมาพบว่ามีทั้งนักการเมืองท้องถิ่น นักการเมืองระดับชาติ ข้าราชการในเครื่องแบบ ต่างได้เชื่อมโยงกับผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นที่ ค้า

ยาเสพติด ค่าน้ำมันเถื่อน ค่าของเถื่อน ค่าอาวุธเถื่อน เกี่ยวข้องมากมายและแม้ว่าจะสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีได้บางส่วนแต่เหตุการณ์ดูเหมือนว่าจะไม่สิ้นสุดลงง่ายๆ (มติชน, 2547)

จากเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบัน มีนักวิชาการให้ข้อสังเกตไว้มากมาย ดังนั้นคอยลิน อันวาร์ และ สุกัลักษณ์ กาญจนขุนดี (2547: 89) ได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า การก่อความไม่สงบในภาคใต้นั้นเกิดจากกลุ่มคนที่เอาศาสนาเป็นข้ออ้างในการแบ่งแยกดินแดน การแบ่งแยกดินแดนมีสาเหตุมาจากอดีตตั้งแต่สมัยไทยกวาดต้อนอาณานิคมในปี พ.ศ. 2310 หลังจากนั้นก็มีเหตุการณ์เช่นนี้เรื่อยมาและส่วนหนึ่งเชื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมาจากการปราบปรามของรัฐบาลด้วย

คอยลิน อันวาร์ และ สุกัลักษณ์ กาญจนขุนดี (2547: 89) ยังให้ข้อสังเกตอีกว่าเกิดจากอุดมการณ์ของคนในพื้นที่ ความคิดชาตินิยม ลัทธิเคร่งศาสนา โดยการอาศัยความรู้ทางด้านรัฐศาสตร์แก้ปัญหาเพื่อลดความสับสนของปัญหา ซึ่งสาเหตุดังกล่าวสอดคล้องกับหลักฐานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพบในโรงเรียนปอเนาะสอนศาสนาอิสลามที่นาย มะแซ อุเซ็งสอนอยู่ ซึ่งหลักฐานนั้นเกี่ยวกับสภาองค์กรนำ DPP (Dewan Pimpinan Pusut) และแผนการ 7 ขั้นตอนที่จะนำไปสู่การปลดแอกจากจักรวรรดินิยมสยาม มีข้อความดังต่อไปนี้

- 1) สร้างจิตสำนึกมวลชน
- 2) จัดตั้งมวลชน
- 3) จัดตั้งองค์กร
- 4) จัดตั้งกองกำลัง
- 5) สร้างอุดมการณ์ชาตินิยม
- 6) เตรียมพร้อม (จุดดอกไม้ไฟแห่งการปฏิวัติ)
- 7) จัดตั้งการปฏิวัติ (ก่อการปฏิวัติ)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้รัฐบาลมองว่าการศึกษาคือปัญหาหลักที่สามารถสร้างกำลังคนได้มากมาย ดังนั้นรัฐบาลจึงเข้าไปตรวจสอบเกี่ยวกับการศึกษาในพื้นที่ที่เกิดความไม่สงบในภาคใต้ ทำให้ทราบว่าการศึกษาในโรงเรียนปอเนาะและโรงเรียนสามัญมีความแตกต่างกันมาก และเกิดความเห็นต่างทางความคิดระหว่างการเรียนการสอนของทั้งสองระบบ (สันต์ หัตถิรัตน์, 2547: 14)

นอกจากนั้นนายแพทย์ประเวศ วะสี (อ้างใน คอยลิน อันวาร์ และ สุภลักษณ์ กาญจนขุนดี, 2547) ยังให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ว่า

1. ความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมท้องถิ่นกับการรวมศูนย์อำนาจของราชการส่วนกลาง ระบบราชการไทยไม่เข้าใจและเคารพวัฒนธรรมท้องถิ่นจึงเกิดความขัดแย้งขึ้น
2. การที่ประเทศไทยเป็นพันธมิตรนอกนาโต้ของอเมริกาซึ่งให้ความช่วยเหลือในการทำสงครามกับมุสลิมชาติอื่น
3. สัมมาวาจาของผู้นำอันจะนำไปสู่การต่อต้านและความรุนแรงขึ้นได้หากผู้นำลืมนำคำนึงในจุดนี้
4. ขาดการฝึกสันติวิธีในการทำงานใดๆ
5. ผลการศึกษาไม่เข้าใจความเป็นมนุษย์ คือเอาวิชาเป็นตัวตั้ง ศึกษาเพียงด้านเทคนิค ไม่มีความเข้าใจตนเองและเข้าใจเพื่อนมนุษย์

อีกทั้ง เชิงเส้าหลง (2547: 15) ยังให้ข้อสังเกตว่า

1. เกิดจากวัยรุ่นที่ถูกชักจูงเนื่องจากปัญหาความเลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันและเป็นปัญหาเรื้อรังมากกว่า 40 ปี
2. ความหวาดระแวงของประชาชน พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ กล่าวว่า “ถ้าแก้ปัญหาคความหวาดระแวงได้ก็แก้ไขปัญหาทั้งหมดได้”
3. มีการต่อสู้ของพรรคการเมืองเข้าไปรวมกับเหตุการณ์ด้วย

นอกจากนั้นยังเกิดจากความเข้าใจในคำสอนของศาสนาที่ผิด ประชาชนจึงถูกชักจูงไปในทางที่ผิด โดยที่ อับดุลชะกูร์ บินาฟิอีย์ (2548) กล่าวว่า ประชาชนโดยเฉพาะชาวมุสลิม มีความเข้าใจในความหมายของคำว่า ญิฮาด (คำสอนของศาสนาอิสลามซึ่งหมายถึง “การกระทำอย่าง

ยากลำบาก การปฏิบัติเต็มที่ด้วยความเหนื่อยล้า หรือมาจากคำว่า ญสฺสุคฺน ที่หมายถึงความพยายามอย่างจริงจัง”) และการก่อการร้ายในทางที่ผิด และถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดๆ โดยการที่เราจะเรียก ญิฮาดตามความเชื่อของศาสนาได้นั้นจะต้องมีเงื่อนไขที่สมบูรณ์ เจตนาดีและถูกต้อง หากมีเพียงเงื่อนไขที่สมบูรณ์ เจตนาดีแต่ไม่คำนึงถึงวิธีการจะไม่เรียกว่าญิฮาดแต่จะกลายเป็นการก่อการร้ายทันที

ญิฮาด ตามหลักวิชาการ หมายถึงการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุถึงความดีและป้องกันความชั่ว ญิฮาดสามารถปฏิบัติได้หลายๆ ด้านโดยวิธีการที่ต่างกัน เช่น การต่อสู้กับอารมณ์ใฝ่ต่ำของตนเอง การต่อสู้กับความยากจน เป็นต้น แต่ผู้วิจัยจะขออธิบายถึงญิฮาดที่เกี่ยวกับการต่อสู้และการทำสงคราม ซึ่งญิฮาดชนิดนี้จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข (อับดุลอะซฮ์ บินฮาฟิอี, 2548) ดังนี้

1. ถูกกดขี่และถูกขับไล่อย่างไม่ยุติธรรม
2. ญิฮาดรอนสิทธิด้านศาสนา
3. จะต้องญิฮาดเพื่อนำสิทธิในข้อ 1 และข้อ 2 กลับคืนมา
4. อยู่ภายใต้จริยธรรมในการทำสงครามเช่น ต่อสู้ต่อบรรดาผู้เป็นศัตรูเท่านั้น แต่อย่าเริ่มการต่อสู้ก่อนอย่างแท้จริง

จากข้อสังเกตที่กล่าวมาทั้งหมดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่นั่นดูเหมือนจะมีความเข้าใจกันในแง่ที่หลากหลาย และเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ได้ส่งผลกระทบต่อบุคคลเกือบทุกระดับชั้น (วรวิทย์ บารู, 2547: 11) ทั้งในเรื่องขวัญกำลังใจ การดำเนินชีวิตประจำวัน เศรษฐกิจเสื่อมโทรมลง (ธนาคารทหารไทย, 2548) บุคคลต้องการความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการดำเนินชีวิต

นักวิชาการหลายท่านได้รวบรวมความหมายเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ไว้ดังนี้

วรวิทย์ บารู (2547: 11) ได้สรุปว่าเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่นั่นคือ เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างกว้างแก่คนในพื้นที่และสังคมทุกระดับ ทำให้บุคคลเกิดความสับสนและหวาดระแวงในสังคม

วิกิพีเดีย (2550) ได้สรุปไว้ว่าเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ เป็นเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นใน 3 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส โดยมีเหตุการณ์ลอบทำร้าย วางเพลิง

วาระเปิด ก่อการร้าย และจลาจล เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้มีการแพร่ภาพเป็นข่าวไปทั่วโลก และมีการติดตามเหตุการณ์จากนานาชาติอย่างใกล้ชิด

The Nation (2005: 4A) ได้สรุปว่าเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้เป็นเหตุการณ์ความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลโดยเฉพาะใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา และ นราธิวาส

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้เป็นเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อันได้แก่ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส) (The Nation, 2005) และในบางพื้นที่ของจังหวัดสงขลาโดยบุคคลบางกลุ่มทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินแก่บุคคลในพื้นที่

ดังนั้นผู้วิจัยขอให้ความหมายของเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ว่าหมายถึง เหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในจังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาสและบางส่วนในจังหวัดสงขลา อันจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล

จากการทบทวนศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ผู้วิจัยจึงขอสรุปเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น (มดิชน, 2547) เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยดังนี้

1. การขู่วาระเปิด เป็นการสร้างสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยเพื่อทำลายขวัญและกำลังใจของบุคคล
2. ฆ่ารายวัน เป็นการทำร้ายบุคคลในพื้นที่ให้ถึงแก่ชีวิตอาจมาในรูปแบบการดักรุมโจมตีหรือการเผชิญหน้า
3. การปล้นสะดม เป็นการขโมยทรัพย์สินของบุคคลอื่นโดยเจ้าของทรัพย์สินไม่รู้ตัว หรือบังคับเอาทรัพย์สินของบุคคลอื่นโดยเจ้าของทรัพย์สินไม่ยินยอม

4. การทำร้ายเจ้าหน้าที่ เป็นการใช้กำลังในการทำให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐและเอกชนที่ทำงานในพื้นที่ได้รับความบาดเจ็บ โดยมีเจตนาข่มขู่หรือปองร้ายให้เป็นอันตรายต่อร่างกาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของทัศนคติ (Attitude) พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอความหมายของทัศนคติไว้ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 7) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมทางด้านจิตใจของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งสิ่งนั้นในที่นี้อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์

สุชา จันทร์เอม (2540: 242) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ เป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2542: 421) ได้ให้คำจำกัดความทัศนคติว่า หมายถึงแนวความคิดเห็น

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 56) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึก ชอบ-ไม่ชอบ ความลำเอียงความคิดเห็นที่พึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้และประเมินค่าจากสิ่งนั้น เกิดจากอารมณ์ ตามความคาดหวังควบคู่กันไปกับการรับรู้และมีผลต่อความคิดรวมทั้งเกิดปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นทั้งพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้หรือเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่อาจสังเกตได้ซึ่งส่วนมากแล้วจะมีแนวโน้มเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าภายนอก

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546: 152) ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกในการประเมินว่าชอบ ไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น สิ่งของ คน หรือลักษณะต่างๆ

Newcomb (1958: 128) ให้คำจำกัดความว่า ทศนคติซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับสิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้นๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งอาจแสดงออกในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

Krech, Crutchfield and Ballachey (1962: 140) ให้คำจำกัดความว่า ทศนคตินั้นคือทุกอย่างที่ทำให้เกิดความเป็นบุคคล

Allport (cited in Rajewski, 1990: 4) ให้ความหมายว่า ทศนคติเป็นความพร้อมทางด้านจิตใจ และความคิดซึ่งมาจากประสบการณ์ และภาวะความพร้อมดังกล่าวเป็นตัวที่มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางของการตอบสนองในตัวบุคคลต่อเป้าหมายและสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์กัน

Worchel, Cooper and Goethals (1991:139) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึงความรู้สึกโดยทั่วไปและความคงทนทั้งแง่บวกและแง่ลบอันเกี่ยวกับบุคคล จุดประสงค์หรือผลประโยชน์

Eagly and Chaiken (1993: 1) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึงลักษณะความโน้มเอียงทางจิตที่แสดงออกมาตามที่คิดอยู่ในใจซึ่งจะบอกถึงระดับความชอบหรือไม่ชอบ

George and Jones (1999: 79-80) ให้คำจำกัดความว่า ทศนคตินั้นเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเชื่อ ความคิด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

Baron and Byrne (2004: 118) ให้ความหมายทศนคติว่า ทศนคตินั้นคือการประเมินค่าของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ทั้งที่ชอบและไม่ชอบออกมาในรูปของความคิด บุคลิกภาพ การเข้ากลุ่ม

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงให้ความหมายของทศนคติว่า ทศนคติ หมายถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ที่มีลักษณะที่เป็นนามธรรมอันจะส่งผลไปยังพฤติกรรมที่จะเกิดทศนคติซึ่งอาจจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมภายนอก แต่ส่วนมากแล้วจะอยู่ในรูปพฤติกรรมภายในที่กำหนดความชอบ-ไม่ชอบ

องค์ประกอบของทัศนคติ

ในการศึกษาด้านองค์ประกอบของทัศนคติมีผู้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติไว้หลายองค์ประกอบตามกลุ่มแนวคิดที่แตกต่างกันดังนี้

1. กลุ่มแนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็นองค์ประกอบเดียว

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติเป็นองค์ประกอบเดียวคือ Fishbein and Ajzen (1960 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544: 69) ได้ระบุว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบ ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

2. กลุ่มแนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ

Rosenberg และ Katz (อ้างใน รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์, 2533: 13) ได้กล่าวว่าทัศนคติมี 2 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยมที่บุคคลมีต่อเป้าหมายและความเชื่อหรือค่านิยมนั้นจะเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการกระทำของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเป้าหมายนั้นๆ

3. กลุ่มแนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ

Zimbardo and Ebbesen (1970: 7) และ Allport (อ้างใน วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546: 152) และ Eagly and Chaiken (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

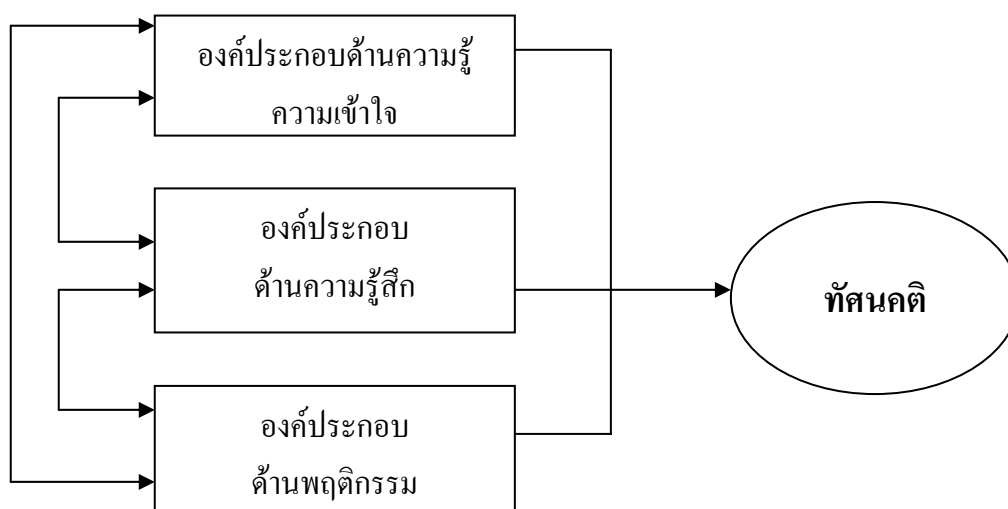
1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้หรือช่วยในการประเมินค่าสิ่งเร้านั้นๆ

2. องค์ประกอบด้านความรู้และอารมณ์ (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก อารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า เป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้นๆ แล้วพบว่า พอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กัน ทักษะบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อมที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นในทิศทางที่สนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

กล่าวโดยสรุป ทักษะคตินั้นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพราะทักษะคตินี้มีความสัมพันธ์กับความนึกคิด ความรู้สึก และความเชื่อส่วนบุคคลเข้าไปด้วย อีกตัวหนึ่งที่สำคัญที่ก่อให้เกิดทักษะคติคือสิ่งแวดล้อม หากบุคคลอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ต่างกันก็จะเกิดทักษะคติที่ต่างกัน ดังนั้นหากต้องการให้บุคคลมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีควรที่จะส่งเสริมให้บุคคลเกิดทักษะคติที่ดีต่องานหรือสิ่งนั้นๆ

ซึ่งทักษะคติที่มีต่อสิ่งใด บุคคลใดหรือสถานการณ์ใดนั้น ต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบนี้เสมอ แต่ละองค์ประกอบจะมีมากน้อยแตกต่างกันออกไป วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546: 152) กล่าวว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว ทักษะคติในความเข้าใจของบุคคลทั่วไปมักจะเป็นแบบ องค์ประกอบด้านความรู้และอารมณ์ และบุคคลมักจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทักษะคติที่บุคคลมีอยู่แต่ก็ไม่เสมอไปทุกครั้ง เพราะบางครั้งพฤติกรรมกับทักษะคติอาจสวนทางกัน



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคติ

ที่มา: George and Jone (1999: 74)

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกแนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบตามของ Allport (cited in Rajecki, 1990: 4) ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงแง่มุมหลายแง่มุมเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) เป็นองค์ประกอบที่บอกถึงความรู้ความเข้าใจของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และรวมไปถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ที่ช่วยในการประเมินสถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้
2. ด้านความรู้สึก (Affective) เป็นองค์ประกอบที่บอกถึงความรู้สึกและอารมณ์ของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้
3. ด้านพฤติกรรม (Behavior) เป็นองค์ประกอบที่บอกถึงความพร้อมหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปคำพูดหรือการกระทำของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

การเกิดทัศนคติ

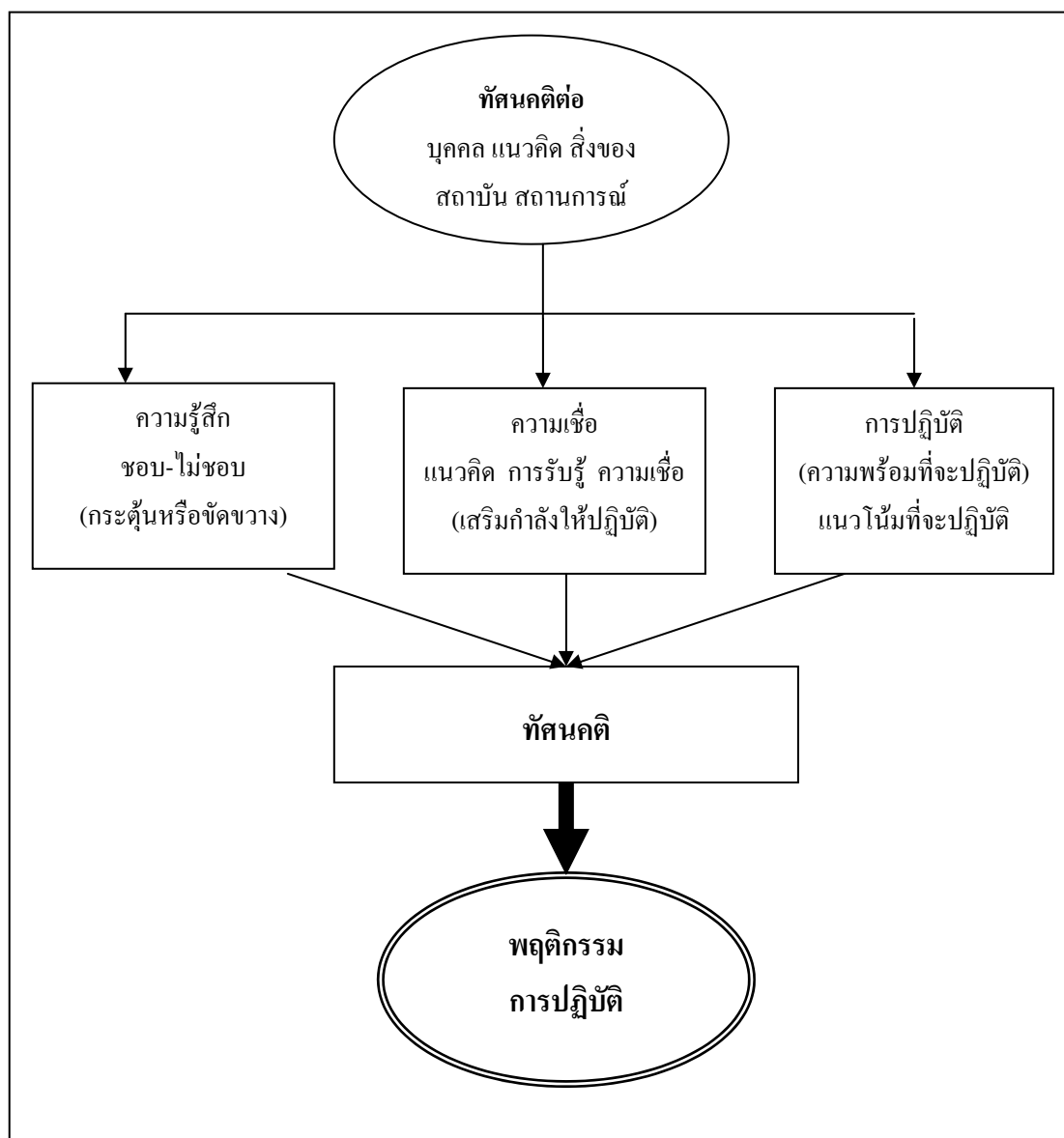
การเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลสามารถเกิดได้จากหลายสาเหตุ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 56) จำแนกการเกิดทัศนคติดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกรักจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิมที่มีทั้งด้านบวกและลบที่จะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน
4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตนเอง

นอกจากนั้น เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 7) ยังจำแนกการเกิดทัศนคติ ดังนี้

1. ครอบครัวมีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติของบุคคลมากที่สุด เมื่อได้รับการปลูกฝังและการเลี้ยงดู ทำให้บุคคลมีแนวโน้มในทัศนคติต่างกันไป
2. กลุ่มสังคมตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งกลุ่มเหล่านี้มีอิทธิพลในการปลูกฝังทัศนคติใหม่ๆ ส่งเสริมและปรับปรุงทัศนคติเดิมของบุคคลด้วย

ดังนั้นจากการเกิดทัศนคติดังกล่าวจึงสามารถจัดหมวดหมู่ของการเกิดทัศนคติได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา: ประยุกต์จาก เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 7)

นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 166-167) ยังกล่าวว่าทัศนคตินั้นก่อตัวมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้มีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทักษคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่มซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Primary Group) เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติ

5. บุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงมิได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญ ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่า การพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

หน้าที่ของทัศนคติ (The Function of Attitude)

ทัศนคติก่อตัวมาจากสาเหตุที่ต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสิ่งเร้าที่ได้รับและเมื่อบุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลจะใช้ทัศนคติในสถานการณ์และเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป Katz (1967) ได้อธิบายถึงหน้าที่ของทัศนคติ ที่สำคัญไว้ 4 ประการดังนี้คือ

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตน

สูงที่สุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของบุคคล และด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (Ego – Defensive) โดยปกติในทุกขณะ คนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ยึดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self – Image) ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัว โดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยามหรือดิสพินินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อตัวที่เกิดขึ้นมาของทัศนคติในลักษณะนี้ จะมีลักษณะแตกต่างจากการมีทัศนคติเป็นเครื่องมือในการปรับตัว ดังนั้นทัศนคติไม่ได้พัฒนาขึ้นมาจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้นๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลนั่นเอง และเป็นเป้าหมายของการแสดงออกพฤติกรรมก็เป็นเพียงสิ่งที่บุคคลหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่างๆ และทัศนคตินี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่างๆ ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถใช้สำหรับอธิบายและบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่างๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบความรู้ (Knowledge) ทัศนคติเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัว ด้วยกลไกนี้เองที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบ และระเบียบของสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวได้

นอกจากนั้น Perloff (2003: 74) ยังกล่าวว่าหน้าที่ของทัศนคติ ยังเป็นอรรถประโยชน์ (Utilitarian) เพื่อให้บุคคลบรรลุเป้าหมายและหลีกเลี่ยงการลงโทษ เช่น หากบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ต้องการก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีกำลังในการทำสิ่งนั้นให้เป็นไปตามเป้าหมาย

การเปลี่ยนทัศนคติ

ดังที่ทราบว่ทัศนคติเกิดจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และหากประสบการณ์ที่ได้รับเพิ่มต่างจากประสบการณ์เดิม บุคคลก็สามารถเปลี่ยนทัศนคติได้ การเปลี่ยนทัศนคติมี 2 ทาง (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 60) ดังนี้

1. การเปลี่ยนในทางเดียวกัน (Congruent Change) หมายถึงทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะเพิ่มขึ้นในทางบวกด้วย แต่ถ้าทัศนคติใดเป็นไปในทางลบก็เพิ่มมากขึ้นในทางลบ
2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง (Incongruent Change) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะลดลงและไปเพิ่มทางลบ

หลักการของการเปลี่ยนทัศนคตินี้ ทัศนคติจะเปลี่ยนไปในทางเดียวกันได้ง่ายกว่าทัศนคติที่เปลี่ยนไปคนละทาง และการเปลี่ยนทัศนคติไปในทางเดียวกันจะมีความมั่นคง ความคงที่มากกว่า การเปลี่ยนไปคนละทาง ซึ่งการเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่อไปนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 60)

1. ความสุดขีด (Extremeness) ทัศนคติอยู่ที่ปลายสุดจะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าทัศนคติที่ไม่รุนแรงนัก เช่น ความรักที่สุด ความเกลียดที่สุดจะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าความรัก ความเกลียดไม่มากนัก
2. ความซับซ้อน (Multicomplexity) ทัศนคติที่เกิดจากสาเหตุเดียวกันเปลี่ยนได้ง่ายกว่าหลายสาเหตุ
3. ความคงที่ (Consistency) ทัศนคติที่มีลักษณะคงที่มากๆ หมายถึงทัศนคติที่มีความเชื่อฝังใจ เปลี่ยนยากกว่าทัศนคติทั่วไป
4. ความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง (Interconnectedness) ทัศนคติที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะที่เป็นไปในทางเดียวกันเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าทัศนคติที่มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงกันข้าม

5. ความแข็งแกร่งและจำนวนความต้องการ (Strong and Number of Wants Served) หมายถึงทัศนคติที่มีความจำเป็น และความต้องการในระดับสูงเปลี่ยนได้ยากกว่าทัศนคติที่ไม่แข็งแกร่งและไม่อยู่ในความต้องการ

6. ความเกี่ยวข้องของค่านิยม (Centrality of Related Values) ทัศนคติหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม ความเชื่อว่ค่านิยมนั้นดี น่าปรารถนา และทัศนคติสืบเนื่องกับค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมนั้นเปลี่ยนแปลงได้ยาก

วิธีวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นมโนภาพที่วัดได้ยากเมื่อเทียบกับการวัดด้านอื่น ดังนั้นนักจิตวิทยาและนักวัดผลได้เสนอวิธีวัด (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2542: 18) ไว้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายและตรงไปตรงมา ในการสัมภาษณ์ต้องมีการเตรียมข้อซักถามไว้เป็นอย่างดีที่สามารถเน้นความรู้สึกทางทัศนคติได้ตรงเป้าหมาย ผู้สัมภาษณ์จะได้ทราบความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ข้อเสียของการสัมภาษณ์ ผู้ถามอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่แท้จริงจากผู้ตอบ

2. การสังเกต (Observation) เป็นการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมที่มีแบบแผน ข้อควรคำนึงในการสังเกต คือต้องมีการศึกษาหลายๆ ครั้งและผู้สังเกตเองต้องทำตัวเป็นกลางในการสังเกตด้วย

3. การรายงานตนเอง (Self-Report) เป็นวิธีที่ผู้ถูกทดสอบแสดงความรู้สึกของตนเองตามสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส อาจอยู่ในรูปของข้อคำถาม แบบทดสอบ หรือมาตรวัดที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ แล้วแต่ความเหมาะสมของจุดมุ่งหมายของการวัด

4. เทคนิคจินตนาการ (Projective Techniques) ซึ่งจะอาศัยสถานการณ์หลายๆ อย่างไปเร้าผู้ถูกทดสอบ เช่นประโยคที่ไม่สมบูรณ์ ภาพแปลกๆ เรื่องราวแปลกๆ เมื่อผู้ถูกทดสอบเห็นก็จะจินตนาการออกมาแล้วนำมาตีความหมาย ซึ่งทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ถูกทดสอบได้

5. การวัดโดยดูจากสภาพร่างกาย (Physiological Measurement) เป็นการวัดที่อาศัยเครื่องมือทางไฟฟ้าที่จะวัดความรู้สึกโดยการดูจากสภาวะของร่างกายที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งใช้หลักการเดียวกันกับเครื่องจับเท็จ เครื่องมือนี้ยังพัฒนาไม่ดีพอจึงไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร

ประโยชน์ของทัศนคติ

เป็นที่ทราบกันดีว่าทัศนคติมีความสำคัญต่อการตอบสนองของบุคคลเพราะทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรม และบุคคลจะมีทัศนคติต่างกันในสภาพแวดล้อมที่ต่างๆ กันออกไป (สุชา จันทร์อม, 2540: 242) ดังนั้นจึงสามารถจำแนกประโยชน์ของทัศนคติ (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2542: 18-19) ได้ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยการจัดรูปแบบของสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา
2. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่ซับซ้อน
3. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง
4. เตรียมบุคคลเพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติการ
5. ช่วยให้บุคคลได้คาดคะเนล่วงหน้าว่าจะเกิดอะไรขึ้น
6. ทำให้บุคคลได้รับความสำเร็จตามที่ตนเองได้ตั้งเป้าหมายไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

Heider's Balance Theory (Rajecki, 1990: 62-63) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม หากมีกลุ่มบุคคล 3 คนในทีม เพราะเมื่อทำงานร่วมกันเพียง 2 คนก็สามารถโต้เถียงข้อขัดแย้งได้ง่าย แต่เมื่อทำงานร่วมกัน 3 คนอาจเกิดความตึงเครียดขึ้น ดังนั้นย่อมเกิดความไม่สมดุลเกิดขึ้นในบางครั้ง เพราะบุคคลที่ 3 อาจจะมีความคิดไปด้านใดด้านหนึ่ง ทำให้เกิดการแตกออกกันได้ ดังนั้นเมื่อต้องการให้กลุ่ม 3 คนเกิดความสมดุลกันขึ้น ต้องอาศัยการเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานเป็นทีมของทั้ง 3 คนด้วยถึงจะสามารถทำงานเป็นทีมและเกิดกลุ่มที่มีความสมดุลกัน ซึ่งหลักการความสมดุลนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในทางจิตวิทยาเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในสังคมที่มี 3 ส่วนเพื่อพิจารณาว่าส่วนไหนต้องได้รับการแก้ไขและปรับเปลี่ยนทัศนคติ

ซึ่งหลักสำคัญของทฤษฎีนี้อยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วย 3 หน่วยคือ ผู้รับรู้ P (Perceiver) ผู้อื่น O (Other) และ X (บุคคล สถานการณ์ หรือสิ่งต่างๆ) และความสัมพันธ์ของหน่วยทั้ง 3 นี้ มีอยู่ 2 แบบ (Heider's Balance Theory อ้างใน วัฒนา ศรีสัตย์วาจา, 2534: 172-175) คือ

1. ความสัมพันธ์เชิงความรู้สึก (Sentiment Relation) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางทัศนคติที่แสดงให้เห็นว่าชอบหรือไม่ชอบ รักหรือเกลียด พอใจหรือไม่พอใจ ถ้าชอบความสัมพันธ์จะเป็นบวก ถ้าไม่ชอบความสัมพันธ์จะเป็นลบ

2. ความสัมพันธ์เชิงหน่วย (Unit Relation) หมายถึง ระดับความเป็นหน่วยเดียวกัน (Degree of Perceived Unit) ระหว่างหน่วย (Elements) ต่างๆ เช่น ความคล้ายคลึงหรือไม่คล้ายคลึงกัน ใกล้หรือไกล เป็นเจ้าของหรือไม่เป็นเจ้าของ เป็นต้น ถ้าระดับความเป็นหน่วยเดียวกันมีความสัมพันธ์กันมากความสัมพันธ์จะเป็นบวกและถ้ามีน้อยความสัมพันธ์จะเป็นลบ

ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยทั้งสามดังกล่าวอาจอยู่ในสภาพใดสภาพหนึ่งคือสภาพที่มีความสมดุลหรือขาดสมดุล Heider หมายถึงทุกสิ่งเหมาะสมมีความกลมกลืน (Harmony) โดยปราศจากความเครียด ซึ่งความสมดุลหรือขาดสมดุลนั้นขึ้นอยู่กับผู้รับรู้เพราะเมื่อไรที่ผู้รับรู้ได้รับประสบการณ์ที่ทำให้ขาดความสมดุลก็จะมีความรู้สึกเครียดตามมาและการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์เชิงความรู้สึกหรือเชิงหน่วยจะนำความสมดุลกลับมา

รูปแบบของ Heider's Model สามารถนำไปทำนายสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความไม่มั่นคงได้ โครงสร้างความไม่สมดุลนั้น จะมีสภาพความกดดันทางจิตวิทยาอยู่ ซึ่งจุดเด่นอยู่ที่การมีปฏิสัมพันธ์ และเมื่อโครงสร้างมีความสมดุลกันแล้ว มีความเป็นไปได้สูงว่าจะยังมีความสมดุลของความสัมพันธ์ต่อไปเรื่อยๆ

ผลกระทบของทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้กับผลการปฏิบัติงาน

Eagly and Chaiken (1993: 155-168) กล่าวว่า ผู้ที่มีทัศนคติทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีพฤติกรรมเป็นบวกต่อสิ่งนั้นและในทางกลับกันผู้ที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นก็จะมีพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นเป็นลบด้วย แต่ความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรมนี้ก็ไม่ได้เป็นแบบเดียวกันเสมอไป ดังนั้นบุคคลที่มีทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ในทางบวก (ต้องการให้เหตุการณ์ยุติ) ก็พยายามแสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมาเป็น

ประโยชน์แก่เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ซึ่งส่วนมากแล้วงานวิจัยหลายเล่มที่แสดงให้เห็นว่าทัศนคตินั้นมีผลปรากฏชัดต่อพฤติกรรม ตั้งแต่ปี 1950 เป็นต้นมาทำให้ในทางสังคมศาสตร์มีการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของทัศนคติกับพฤติกรรมเผื่อออกอย่างกว้างขวาง ดังงานวิจัยของ Fishbein and Ajzen (cited in Eagly and Chaiken, 1993: 165) กล่าวว่าทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมซึ่งทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงออก เช่นทัศนคติต่อการตั้งใจไปโบสถ์ ทัศนคติเป็นความคิดหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมไปโบสถ์ และยังกล่าวอีกว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและเวลาด้วย

ในส่วนของทัศนคติที่ไม่ดีจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากการทำงานด้วย เช่นทัศนคติที่ไม่ดีอันเกี่ยวเนื่องจากความไม่พึงพอใจในงานจะส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายด้านแรงงานสูงขึ้น ขาดงานบ่อยขึ้น การเถียงงาน และแม้แต่การเจ็บป่วย จึงเป็นเหตุให้ผู้จัดการหรือหัวหน้าต้องเข้าใจในสิ่งที่ป็นสาเหตุและผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 26)

ด้วยเหตุนี้จึงสามารถสรุปได้ว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะเหตุการณ์ความไม่สงบ

ดังนั้นจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาลว่า หมายถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมที่พยาบาลมีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และได้ใช้แนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบของ Allport (อ้างใน วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546) ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติด้านความรู้สึกและทัศนคติด้านพฤติกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอความหมายไว้ดังนี้

เชิรชัย เอี่ยมวรเมธ (2544: 196) ให้ความหมายคำว่า คาดหวังว่าหมายถึง คาดหมาย หวังเอาไว้ว่าจะได้รับผลตามที่คาดหวังไว้

Finn (1921: 15) ให้คำจำกัดความว่า ความคาดหวัง หมายถึงความปรารถนาหรือการคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อผู้อื่นหรือสิ่งอื่นให้เป็นไปตามแนวทางที่ตนเองปรารถนา ซึ่งความปรารถนาหรือการคาดคะเนนั้น จะเป็นไปตามประสบการณ์และปัจจัยส่วนบุคคล

Murray (1968: 416) ให้คำจำกัดความว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำเพื่อให้บุคคลทำงานที่ตนเคยทำและความคาดหวังเป็นระดับความต้องการให้บุคคลสามารถทำงานให้ถึงระดับที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

Petri (1991: 248) ให้คำจำกัดความว่า เป็นเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจะประกอบด้วยความต้องการของบุคคลและการประเมินค่าของเป้าหมายในสิ่งแวดล้อม

Weiner (1992: 161) ให้คำจำกัดความของความคาดหวังไว้ว่า เป็นความคิดที่ทำให้เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรม พฤติกรรมจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลจะได้รับและสิ่งนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายและการตีค่าของเป้าหมาย

Osland, Kolb and Rubin (2001: 98) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นโอกาสที่ประกอบการตัดสินใจให้เกิดพฤติกรรมในองค์การ

จากการตรวจสอบเอกสารสามารถสรุปความคาดหวังได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึงความปรารถนาและการคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากความต้องการตอบสนองความต้องการของตนเพื่อให้ตนเกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ และเมื่อบุคคลมีการแสวงหาความพึงพอใจเกิดขึ้น ก็จะส่งผลไปยังการเกิดแรงจูงใจ ดังนั้นความคาดหวัง ความพึงพอใจและแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกันซึ่งความคาดหวังนั้นจะสามารถนำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายได้ เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งแล้วก็จะต้องการการตอบสนองในระดับต่อไป (สร้อยตระกูล (ศิวานนท์) ธรรมานะ, 2541: 112-115)

Vroom (อ้างในเทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540: 29-32 และ Bartol et al., 1998 อ้างใน วิโรจน์ สารัตนะ, 2548) ซึ่งให้เห็นว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP: Effort-Performance Expectancy) ความคาดหวัง

เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO: Performance-Outcome Expectancy) และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ (V: Valence)) ดังนี้

ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EF) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินถึงความสามารถ (Ability) และความเพียงพอของปัจจัยในบริบทอื่นๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จะจัดหาได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร (รางวัลตอบแทนมีสองลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น) บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ในทางลบด้วย (เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัวเนื่องจากต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น)

ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล (V) นั้นกล่าวได้ว่า รางวัลหรือผลตอบแทนที่จะได้รับมีความสำคัญมากหรือน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูง แต่ความคาดหวังนี้อาจถูกลบด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลา ดังกล่าวข้างต้น

ต่อมาทฤษฎีได้มีแนวคิดหลักที่สำคัญ 3 ประการ (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2541: 112-115) ผู้วิจัยจึงขอนำมาสรุปอีกครั้งดังนี้

1. ระดับความคาดหวัง (Valence) เป็นระดับที่บอกถึงความชอบของบุคคลต่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกล่าวได้ว่าเป็นการที่เราเห็นคุณค่าผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากการกระทำ ดังนั้นระดับความคาดหวังก็จะหมายถึง ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทักษะ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง แต่ระดับความคาดหวังจะไม่มีค่าเลยเมื่อบุคคลไม่พึงพอใจกับผลที่จะได้ และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลไม่ยอมรับผลลัพธ์นั้น

2. เครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึงความเป็นไปได้ หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงาน หรือผลลัพธ์ในระดับแรกซึ่งจะทำให้ได้รับผลตอบแทนในระดับต่อไป และเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ

3. ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความพยายามหรือการกระทำที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ ระดับแรก

จากองค์ประกอบข้างต้น Vroom ได้นำเอาองค์ประกอบทั้ง 3 มาคูณกันแล้วนำมาหาค่าความคาดหวังของบุคคล (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2541: 112-115) ดังสัญลักษณ์

$$V \times I \times E$$

จึงมีการเขียนทฤษฎีนี้ในรูปแบบตัวอักษรภาษาอังกฤษรวมตัวกัน “VIE” (ระดับความคาดหวัง x เครื่องมือ x ความคาดหวัง) และได้มีการเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีวี เพราะทั้ง 3 ตัวนี้จะรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในตัวมนุษย์ (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2541: 112-115)

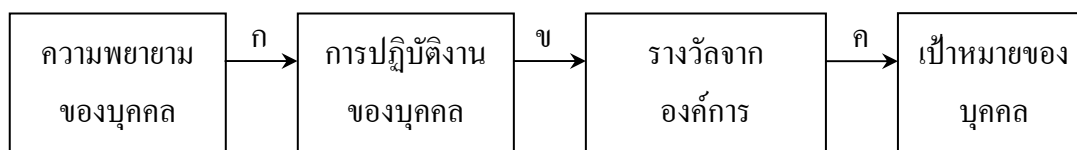
อิทธิพลของการหาค่า VIE

เมื่อมีการนำค่า VIE มาประยุกต์ใช้ทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ดังต่อไปนี้ (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2541: 112-115)

1. ความคาดหวังของบุคคลในการที่จะได้รับผลลัพธ์ระดับแรก จะมีผลกระทบจากสภาพของการทำงาน จากการสื่อความหมายจากบุคคลอื่น จากประสบการณ์การทำงานหรือประสบการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งองค์การจะมีอิทธิพลต่อสภาพการทำงานและการปฏิบัติงาน ดังนั้นความคาดหวังจึงถูกใช้เป็นแรงจูงใจในการฝึกสอน การอบรม การวางแผนงาน ที่เป็นตัวควบคุมบุคคลในการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ

2. ความเป็นเครื่องมือสามารถมีอิทธิพลต่อการจูงใจได้ โดยการอาศัยระบบการให้รางวัลที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและมีการเชื่อมการดำเนินงานไว้กับผลลัพธ์ ความเชื่อมโยงนี้จะทำให้ง่ายขึ้นโดยอาศัยพฤติกรรมของภาวะผู้นำและนโยบายของหน่วยงานด้านค่าจ้างและการเลื่อนตำแหน่ง

สมมติฐานพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ การเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะสัมพันธ์อย่างมีกฎเกณฑ์กับสภาพทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรมหรือในบางครั้งเรียกว่า ความพยายามให้เกิดพฤติกรรม (Force to Performance Act) จะทำให้เราทราบถึงแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานและเข้าใจอิทธิพลขององค์การและสังคมที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน (Vroom, 1964: 28) ดังภาพที่แสดงการเกิดความคาดหวัง



- ก = ความเชื่อมโยงระหว่างความพยายามกับการปฏิบัติงาน
 ข = ความเชื่อมโยงระหว่างการปฏิบัติงานกับรางวัลที่ได้รับ
 ค = ความดึงดูดใจ

ภาพที่ 3 แบบจำลองอย่างง่ายของความคาดหวัง
 ที่มา: วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546: 152)

จากภาพสามารถอธิบายได้ดังนี้ (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546: 153) คือ

1. ความเชื่อมโยงระหว่างความคาดหวังหรือความพยายามกับการปฏิบัติงาน (Expectancy or Effort - Performance Linkage) คือ ความเป็นไปได้ที่พนักงานจะได้รับจากความพยายามที่ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน
2. ความเชื่อมโยงระหว่างเครื่องมือในการปฏิบัติงานและรางวัลที่ได้รับ (Instrumentality of Performance – Reward Linkage) คือ ระดับความเชื่อของพนักงานว่าเมื่อได้ทุ่มเททำงานไป เช่นนั้นแล้วจะได้รับผลตอบแทนอย่างต้องการ
3. ความสำคัญ หรือความน่าดึงดูดใจของผลตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงาน (Valence or Attractiveness of Reward) ในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานความสำคัญที่กล่าวนี้วัดได้จากทั้งความสำคัญจากเป้าหมายและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

แต่ในทางปฏิบัติแนวคิดต่างๆ ไม่ได้ถูกนำมาใช้มากนักในการแก้ปัญหา เพราะบุคคลไม่มีการทำรายการผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับในพฤติกรรมที่คิดว่าจะกระทำ แต่บุคคลจะให้น้ำหนักไปที่ผลลัพธ์ที่คิดว่าจะเป็นผลจากการกระทำและนำการประเมินค่ามาใช้ประกอบในการตัดสินใจเท่านั้น แต่ทั้งนี้แง่มุมความคาดหวังของบุคคลยังคงสามารถช่วยให้เข้าใจเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้นจึงมีการปรับใช้ทฤษฎีในรูปนามธรรมขึ้น (สร้อยตระกูล (ศิวยานนท์) อรรถมานะ, 2541: 112-115) ดังนี้

1. ค้นหาว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการผลลัพธ์แบบใดเพราะหากนักบริหารไม่ทราบความต้องการของบุคคลแล้วก็เป็นเรื่องยากที่จะสามารถจูงใจบุคคลได้ ซึ่งความต้องการของบุคคลสามารถทราบได้โดยการใช้แบบสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น
2. นำไปกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานของบุคคลและสามารถเป็นที่ยอมรับของบุคคลได้
3. ต้องมีความเชื่อมั่นว่าระดับการปฏิบัติงานที่ปรารถนานั้นสามารถทำได้ เพราะความพยายามในการทำงานให้เป็นไปตามความคาดหวังนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ
4. รางวัลหรือผลตอบแทนนั้นมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
5. สามารถนำวิเคราะห์การให้รางวัลหรือผลตอบแทนได้และไม่ทำให้เกิดความคาดหวังที่ขัดแย้งกับความเป็นจริง
6. ในผลตอบแทนบางอย่างอาจจะเป็นรายการกลุ่มมากกว่าตัวบุคคล และมีการตรวจตราว่าความคาดหวังนั้นมีความสอดคล้องกับองค์กรหรือไม่
7. บทบาทของผู้บริหารมีความสำคัญในการสร้างสรรค์และพัฒนากระบวนการของผลตอบแทนและรางวัลที่ชัดเจนและยุติธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
8. องค์กรต้องมีความยืดหยุ่นกับบุคคลซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน เพราะบุคคลมีความต้องการ ความชอบ ความคาดหวัง ที่แตกต่างกันดังนั้นระดับความคาดหวังจึงมีความแตกต่างกันด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำความคาดหวังของ Vroom มาใช้เป็นพื้นฐานในงานวิจัยเพราะความคาดหวังในทฤษฎีนี้ทำให้ทราบปัจจัยทางจิตวิทยาของบุคคลที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล

ความคาดหวังกับผลการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมทางสังคมเกือบทุกพฤติกรรมนั้นมักจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่ตามมาหรือสิ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับเมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมเช่นค่าตอบแทนในงาน โบนัส วันหยุดพักผ่อน (อาจจะเป็นรางวัลหรือการลงโทษ) และในอีกทางหนึ่งความเชื่อหรือความคาดหวังของบุคคลจะทำให้บุคคลปฏิบัติในสิ่งนั้น เช่น ถ้าบุคคลผลิตได้ 10 หน่วยภายใน 1 ชั่วโมงจะได้รับค่าจ้างแบบธรรมดาแต่ถ้าผลิตได้ 15 หน่วยใน 1 ชั่วโมงจะได้รับโบนัส ดังนั้นบุคคลก็จะเกิดความคาดหวังและนำไปสู่ระดับการทำงานที่มากขึ้น และการปฏิบัติงานตามความคาดหวังสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันด้วย (Osland, Kolb, and Rubin, 2001: 98)

Heckhausen (cited in Pawlik and Rosenzweig, 2000: 200-201) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความแตกต่างของสิ่งล่อใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า สิ่งล่อใจที่เป็นบวกและมีความจำเป็น จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่คาดว่าจะพฤติกรรมการปฏิบัติงานสามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานจะทำให้หันไปสู่สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งล่อใจซึ่งสอดคล้องกับ วิรัช สวณวงศ์วาน (2546: 152) ที่ว่าระดับของผลตอบแทนในงานที่เป็นที่ต้องการและพึงพอใจของบุคคลทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง แต่ระดับผลตอบแทนที่บุคคลไม่พึงพอใจก็ไม่สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่คาดหวังได้

Bartol et al. al. (1998) (อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2548) กล่าวว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร (รางวัลตอบแทนมีสองลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น) บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ในทางลบด้วย (เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัวเนื่องจากต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น)

ผลตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทน ค่าจ้าง โบนัส ที่พัก การรักษาพยาบาลหรือการศึกษาต่อ องค์กรจะจัดอยู่ในรูปของสวัสดิการที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอความคาดหวังในด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ซึ่ง ทศนีย์ ลักษณะนิชนชัย (2545: 14) ได้กล่าวว่า ระบบการจัดสวัสดิการสังคมนั้นทำขึ้น “เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อประชาชนสามารถดำรงชีวิตได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าว จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย งานทำ รายได้ สวัสดิการแรงงาน มีความมั่นคงทางสังคม สันติภาพและการบริการสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมทุกระบบ”

Chatterjee (อ้างใน ระพีพรรณ คำหอม, 2545: 5) ยังกล่าวอีกว่า สวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับระบบการเมือง ระบบเศรษฐกิจและระบบสังคมของแต่ละประเทศ ปัจจุบันนักวิชาการด้านสวัสดิการสังคมมักจะแยกสวัสดิการสังคมออกเป็น 2 ลักษณะได้แก่

1. สวัสดิการเศรษฐกิจ หมายถึงการกินอยู่ดีของคนในสังคม เช่น มีรายได้ ทรัพย์สินที่ครอบครอง สถานะทางภาษี และดัชนีอื่นๆ (รายได้ประชาชาติ รายได้ต่อหัว)
2. สวัสดิการที่ไม่ใช่เศรษฐกิจ หมายถึงการกินอยู่ดีมีสุขของคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับสภาพทางชีวภาพ สภาพอารมณ์จิตใจและสภาวะมาตรฐาน ดังนั้นคนจนที่มีรายได้น้อยมักจะมีปัญหาสุขภาพที่ไม่ดี (ทั้งกายและใจ) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการทางสังคมจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน เป็นต้น

ดังนั้นสวัสดิการจึงมีความสำคัญกับบุคคลในการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงานรวมถึงเศรษฐกิจ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสวัสดิการดังนี้

สวัสดิการ (Welfare) ตามที่องค์การสหประชาชาติได้ให้ความหมายว่า หมายถึงการจัดการเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ ทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลและกลุ่มให้บรรลุถึงความพอใจในมาตรฐานของชีวิต สุขภาพอนามัย และความพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม (ระพีพรรณ, 2545: 5)

นอกจากนี้ระพีพรรณ คำหอม (2545: 5) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง ระบบการจัดสรรและจัดการบริการสังคมในลักษณะของโครงการหรือบริการต่างๆ ให้กับทุกคนในสังคม โดยเน้นสิทธิ ความเท่าเทียมกันที่จะได้รับบริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม การพัฒนาสังคมโดยรวม รวมทั้งระบบความมั่นคงทางสังคมของคนทุกคนในสังคม

จตุรงค์ บุญยรัตนสุทร (2540: 25) กล่าวว่า สามารถมองสวัสดิการตามความหมายได้ 3 มุมมองคือ

1. แง่เป้าหมาย หมายถึงความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
2. แง่งาน หมายถึงงานที่มีลักษณะทั้งป้องกันปัญหา แก้ไขปัญหาและช่วยให้สังคมพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น
3. แง่กิจกรรม หมายถึงกิจกรรมที่รัฐ หรือเอกชนทุกระดับจัดขึ้นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อประกันความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยอาศัยผู้ที่มีความรู้จากหลากหลายอาชีพ

ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของสวัสดิการว่า สวัสดิการ หมายถึงการจัดการเกี่ยวกับบริการต่างๆ ทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลให้บรรลุถึงความพอใจในมาตรฐานของชีวิต สุขภาพอนามัย และความพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นว่าสวัสดิการมีความสอดคล้องกับการเกิดพฤติกรรมซึ่งเป็นตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังของบุคคล

และจากทฤษฎีของ Vroom ที่ว่าแรงจูงใจของบุคคลจะเกิดขึ้นถ้าบุคคลสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จก็จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากงาน ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าบุคคลย่อมมีเหตุผลที่จะคิดว่าตนเองต้องทำอะไรเพื่อจะได้รับรางวัลผลตอบแทน และผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพยายามหรือไม่ (Greenberg and baron, 1997: 150-183) ซึ่งผลตอบแทนมักอยู่ในรูปสวัสดิการ บุคคลจึงเกิดความคาดหวังต่อผลลัพธ์หรือสวัสดิการที่จะได้รับ (Bartol et al. al., 1998 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2548) กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังของบุคคลทำให้บุคคลเกิดแรงขับที่จะกระทำพฤติกรรมได้มากน้อยตามระดับความคาดหวังของบุคคล แต่ความคาดหวังจะมากหรือน้อยนั้น บางครั้งก็ขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่ได้รับและความถี่ของผลตอบแทนที่ได้รับด้วย ดังนั้นการที่บุคคล

พยายามปฏิบัติงานก็เพื่อคาดว่าจะได้รับผลตอบแทนที่คาดไว้ จากเหตุผลดังกล่าวความคาดหวังด้านสวัสดิการจึงมีความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน

เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจกับสวัสดิการที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงานแล้ว สิ่งแวดล้อมและสภาพสังคมของบุคคลก็เป็นตัวหนึ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับความพึงพอใจจากการบริการทางสังคมของรัฐบาล หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริการทางสังคม

ซึ่งในการปฏิบัติงานทุกงานหากสังคมหรือสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงานได้รับการดูแลเป็นอย่างดี บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ ส่งผลให้อารมณ์ จิตใจของบุคคลมีความสุข การปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของตนก็จะเป็นไปอย่างเรียบร้อย ดังนั้นความคาดหวังด้านการบริการสังคมจึงเป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ดังที่ Parasuman, Berry and Zeitham (1990: 79-81) ได้กล่าวถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการทั้งการบริการทางสังคมและการบริการทางการค้า ว่าอิทธิพลของความคาดหวังด้านการบริการนั้นมาจาก ความต้องการการบริการที่ดี เกิดความพึงพอใจ บุคคลมีความสุข การปฏิบัติกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปอย่างเรียบร้อย

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ การบริการสังคมไว้ดังนี้

วิกิพีเดีย (2549) อธิบายถึงคำจำกัดความของการบริการสังคมว่า “การบริการสังคมมาจากวลี Pro Bono ซึ่งมาจากภาษาละตินที่หมายถึง “เพื่อความดี” วลีเต็มคือ Pro Bono Publico ซึ่งเดิมเป็นวลีที่ใช้กับการให้บริการทางกฎหมาย หรือบริการทางวิชาชีพอื่นที่เป็นการอาสาสมัครโดยไม่รับค่าตอบแทนใดๆ ถือเป็นการให้บริการแก่สังคม

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2548) ให้ความหมายการบริการสังคม (Social Services) ว่าหมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างหนึ่งของรัฐบาลและเอกชนที่มีต่อประชาชนในการจัดสรรบริการ เพื่อสร้างเสริมชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิภาพของประชาชน ด้วยจุดมุ่งหมายของการป้องกัน การบำบัดความเดือดร้อน การสร้างเสริมและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างเป็นสุข ตามควรแก่อัตภาพ ทั้งนี้บริการสังคมจะแตกต่างจากบริการสาธารณะและสาธารณูปโภค ด้วยปัจจัยของการเป็นบริการที่มุ่งเน้นสวัสดิภาพของบุคคลมากกว่าการจัดสรรบริการทางกายภาพเพื่อชุมชน และ โครงสร้างปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของการบริการสังคมว่าหมายถึง การปรับปรุงรูปแบบของสังคมที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น หรือเป็นการนำเอารูปแบบสังคม วัฒนธรรมใหม่เข้ามาใช้ในสังคม เพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่และบุคคลในสังคมเห็นความสำคัญของสังคมที่ดี

เมื่อบุคคลได้รับการบริการทางสังคมที่ดีและเหมาะสม บุคคลก็จะเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานของบุคคลก็จะออกมาดีด้วยเช่นกัน บุคคลจึงมีความคาดหวังให้เกิดการบริการทางสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพของสังคมที่เกิดความไม่สงบ การก่อการร้าย หรือความวุ่นวายเพื่อที่สังคมจะได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (Levav et al., 2006)

เมื่อกล่าวถึงความไม่สงบและการก่อการร้าย ความรุนแรงที่เกิดจากเหตุการณ์ทำให้เสียขวัญและกำลังใจโดยเฉพาะบุคคลที่ประสบกับเหตุการณ์ความไม่สงบโดยตรง ความคำนึงในสวัสดิภาพความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินจึงเกิดขึ้น ความคาดหวังให้เกิดความปลอดภัยได้มีความสำคัญมากขึ้น เพราะจะทำให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุขและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ความปลอดภัยในการทำงานไม่เพียงแต่จะแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและคุณลักษณะที่ดีของงาน แต่ยังบ่งบอกว่าพนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความเสียหายความผิดพลาดในงานน้อย และเกิดผลการปฏิบัติงานดี ซึ่ง Harvey, n.d. ได้กล่าวว่า เมื่อองค์กรและบุคคลทราบผลของความปลอดภัยทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังด้านความปลอดภัยในการทำงานเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ความคาดหวังด้านความปลอดภัยจึงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายความปลอดภัยไว้หลายท่านดังนี้

ประสิทธิ์ พลนิกร (ม.ป.ป.) ให้ความหมายความปลอดภัยไว้ว่า เป็นการปราศจากอันตราย ในขณะที่ปฏิบัติงานหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

ศุภวรรณ ดันติยานนท์ (ม.ป.ป.) ให้ความหมายของความปลอดภัยไว้ว่า หมายถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความเสี่ยง หมายถึงโอกาสที่จะเกิดอันตราย

Langer (2005) ให้คำนิยามความปลอดภัยว่า หมายถึงการป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้อาคติ

Wikipedia (n.d.) ให้นิยามความปลอดภัยว่า หมายถึงสถานะที่เป็นการป้องกันร่างกาย สังคม อารมณ์ การเมือง อาชีพ การศึกษา หรือสิ่งต่างๆ ไม่ให้รับอันตรายหรือถูกทำร้าย ให้เกิดความเสียหาย อุบัติเหตุ การบาดเจ็บหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา และความปลอดภัย บ่อยครั้งที่จะรวมไปถึงการรับประกันหรือการรับประกันสังคม ทำให้องค์การทราบถึงประโยชน์ของความปลอดภัยและนำสิ่งเหล่านี้ไปเป็นมาตรการ ข้อบังคับปฏิบัติแก่พนักงาน

ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของความปลอดภัยว่าความปลอดภัย หมายถึงความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สินของพยาบาลและบุคคลใกล้ชิดของพยาบาล

การที่บุคคลกำหนดมาตรฐานของความปลอดภัยขึ้นมา ก็เพราะบุคคลได้คำนึงถึงอันตรายที่จะเกิดขึ้น ซึ่งอันตรายที่เกิดขึ้นนั้นมักจะมีสาเหตุมาจาก ตัวบุคคล เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (National Central for Victims of Crime, 2000) จากการศึกษาผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงความปลอดภัยที่มีผลมาจากสภาพแวดล้อม เพราะเป็นเหตุการณ์ที่บุคคลไม่สามารถควบคุมการเกิดความเสียหายได้

หากกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในหลายทศวรรษที่ผ่านมา การก่อความไม่สงบ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน รวมถึงเหตุการณ์ต่างๆ ในสังคมมีมากขึ้น ทำให้เป็นปัญหาแก่พนักงานในการทำงาน การบริหารจัดการไม่ราบรื่น สภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานได้รับความเสี่ยง และในที่สุดก็จะเกิดผลกระทบทางลบแก่ผลิตผลของบริษัท เช่นทำให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงาน สิ้นเปลืองงบประมาณในการซ่อมแซมความเสียหาย เป็นต้น (Harvey, n.d.) ซึ่งประเทศไทยในปัจจุบันเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีผลกระทบต่อบุคคลทุกระดับ การปฏิบัติงานก็เต็มไปด้วยความยากลำบาก ความต้องการความปลอดภัยจึงเป็นความต้องการของบุคคลในการทำงานมากขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยขอสรุปว่าความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ว่าหมายถึง ความปรารถนาและการคาดคะเนของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ อันประกอบไปด้วยเรื่อง ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคม และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของพยาบาล

ผู้วิจัยจึงขอเสนอความหมายของแต่ละด้านดังนี้

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการ หมายถึงการจัดการเกี่ยวกับบริการทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือพยาบาลให้บรรลุถึงความพอใจในมาตรฐานของชีวิต สุขภาพอนามัยและความพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคม หมายถึงการปรับปรุงรูปแบบของสังคมที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น หรือเป็นการนำเอารูปแบบทางสังคม วัฒนธรรมแบบใหม่เข้ามาใช้ในสังคมเพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่และบุคคลในสังคมเห็นความสำคัญของสังคมที่ดี

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัย หมายถึงความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สินของพยาบาล และบุคคลใกล้ชิดของพยาบาล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานทุกๆ ประเภทผลการปฏิบัติงานนั้นนับว่าเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานดังนี้

Schmitt and Chan (1998: 4) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานอันมีความสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2003: 10) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ หรือการจัดการให้บริการโดยบุคคลหรือกลุ่มงานทั้งหมด

Aamodt (2004: 37) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพรรณานำที่งานและทำให้ทราบว่าควรจะมีการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไร รวมถึงสามารถกำหนดมาตรฐานการทำงานที่คาดหวังกับพนักงานได้ด้วย

จากความหมายข้างต้นผลการปฏิบัติงาน จึงหมายถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานอาจจะมาในรูปของปริมาณหรือคุณภาพอันมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร และเป็นพื้นฐานในการนำไปกำหนดมาตรฐานในการประเมินการปฏิบัติงาน

ในการทำงานต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองและจะได้นำไปพัฒนาการทำงานต่อไป จึงมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายท่านดังนี้

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2542: 12) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกันและมีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติที่เป็นธรรมโดยทั่วกัน

เสนาะ ดิยาว (2543: 118) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึงระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานที่ระบุได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นได้ผลสูงกว่าหรือต่ำกว่าเงินที่จ่ายให้สำหรับงานนั้นรวมถึงสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 224) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึงกิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดตั้งขึ้น เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทธนากุล (2548: 10) ให้ความหมายว่า การประเมินผลงานเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในฐานะเป็นสื่อกลางในการพิจารณาความสำเร็จของโครงการและเป็นเครื่องมือในการวัดและตรวจสอบเพื่อการอำนวยความสะดวกวางแผน และการบริหารแผนงานโครงการทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าแผนงานโครงการจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดและมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

Muchinsky (2003: 4) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่บอกถึงเกณฑ์หรือมาตรฐานว่าพนักงานที่ดีควรทำอย่างไรในการปฏิบัติงาน

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2003: 136) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการประเมินการทำงานอย่างมีระบบและมีการให้ผลย้อนกลับเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงการทำงาน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานและนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาตามความต้องการของหน่วยงานและบุคคลต่อไป

จะเห็นว่าการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้ามาใช้ในทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะในระบบราชการที่มีการประเมินการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อาชีพพยาบาลก็เป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

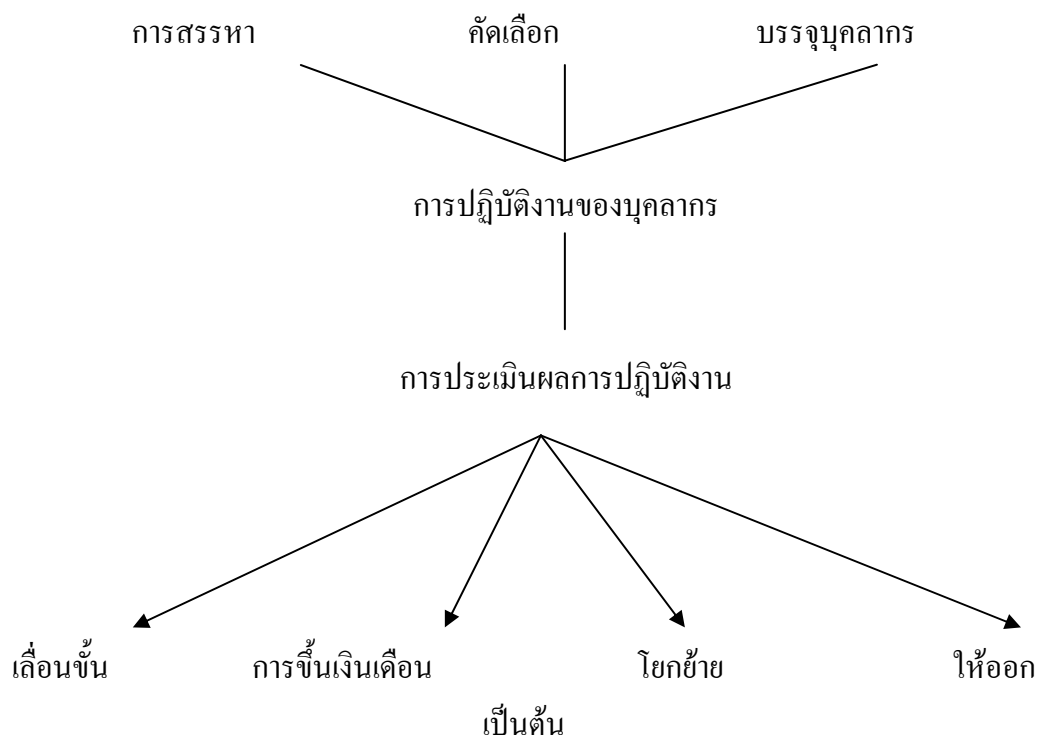
วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินการปฏิบัติงาน (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร, 2542: 13) มีดังนี้

1. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดี ความชอบ สำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นไปโดยเสมอภาคและเป็นธรรม
2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ลดขั้นลดตำแหน่ง โยกย้าย และปลดออกอย่างมีเหตุผลและมีความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานจะพยายามปรับปรุง เพิ่ม เสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน
4. เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานในกระบวนการประเมินผล
5. เพื่อนำไปปรับปรุงโครงการต่างๆ เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล

จากวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบว่าผลการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานมีจุดมุ่งหมายหลายอย่าง ซึ่งส่วนมากแล้วมักจะวัดการปฏิบัติงานของบุคคลในช่วงระยะเวลาหนึ่งอาจจะเป็น 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาผลงานที่ปรากฏ จากการปฏิบัติงานนั้นและเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นจึงขอเสนอในรูปแบบของแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 4 จุดมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ที่มา: ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 227)

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อรับบุคคลเข้ามาทำงานไม่ว่าจะวิธีการสรรหา คัดเลือก หรือการบรรจุบุคลากร เมื่อเข้ามาแล้วแต่ละบุคคลก็จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งก็จะเกิดการประเมินการปฏิบัติงานขึ้น ทั้งนี้เพื่อเหตุผลต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ

นอกจากนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานยังมีการทำเป็นลำดับขั้นตอนเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น ดังนั้นจึงขอเสนอขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543: 227-229) ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางเพื่อเป็นแบบแผนว่าจะทำอะไร บ่อยแค่ไหน ใครเป็นผู้รับผิดชอบ เกณฑ์ที่ใช้ตลอดจนเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมินให้ชัดเจน ดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นเช่น การพิจารณาบุคคลเข้าทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น

3. กำหนดรูปแบบและลักษณะงานที่ประเมินดังนี้

- คุณภาพของงาน
- ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- ความซื่อสัตย์
- ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ความริเริ่มสร้างสรรค์
- การให้ความร่วมมือและประสานงาน
- การปรับตัว
- ความมีมนุษยสัมพันธ์
- ความเป็นผู้นำ
- ความแข็งแรงและสุขภาพ

4. การกำหนดตัวผู้ประเมินและการอบรมผู้ประเมิน ได้แก่ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้ประเมินควรมีความรู้ในแบบฟอร์มและจุดมุ่งหมายของการประเมินการปฏิบัติงาน

5. การกำหนดวิธีการประเมินมีหลายรูปแบบดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์และควรเลือกรูปแบบให้เหมาะสมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง

6. กำหนดให้ผู้ประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลตัวเลขเกี่ยวกับการประเมินงานและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

7. นำผลที่ได้มาพิจารณา

8. ทำการสรุปวิเคราะห์และตัดสินใจในการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานนั้นไปใช้ ในขั้นตอนนี้ควรมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ และข้อมูลควรมีการสะท้อนกลับให้แก่ผู้รับการประเมิน ยกเว้นข้อมูลที่เป็นความลับที่มีผลต่อผลประโยชน์ของผู้รับการประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีประโยชน์ต่องานบริหารงานบุคคลขององค์การมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ประเมินและองค์การนำผลไปใช้อย่างจริงจังหรือไม่ ดังนั้นประโยชน์โดยทั่วไปจึงประกอบด้วย (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร, 2542: 13-14) ดังนี้

1. การพิจารณาความดีความชอบ เป็นไปด้วยความยุติธรรม ความมีเหตุผล มีระบบระเบียบแบบแผน
2. ทำให้สามารถพิจารณา จุดเด่นจุดด้อยของพนักงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการเลือกใช้คนให้เหมาะกับงาน
3. เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และยังเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การอีกด้วย
4. นำผลมาใช้ในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการ ข้อดีข้อด้อยของพนักงาน
5. ทำให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีข้อควรปรับปรุงที่จุดใด
6. เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ
7. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีกับผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นหลักสำคัญที่ช่วยให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุจุดประสงค์ (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร, 2542: 14- 17) มีดังนี้

1. การประเมินการปฏิบัติงานเป็นการประเมินค่าของผลงานไม่ใช่เป็นการประเมินค่าของบุคคล (Weigh the Work – Not the Worker) ก็จะต้องคำนึงถึงค่าของผลงานเท่านั้น
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาทุกคน เพราะในกระบวนการจัดการผู้บังคับบัญชาต้องติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีความแม่นยำในการประเมิน ซึ่งหมายถึงความเชื่อมั่น (Reliability) ในการประเมินผล และความเที่ยงตรง (Validity) ของการประเมิน

4. การประเมินผลงานต้องมีเครื่องมือหลักที่ช่วยในการประเมิน ซึ่งได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Form) และระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Procedure on Performance Appraisal)

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมินและหาข้อสรุปการปฏิบัติงาน ภายหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้วเพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อดีและข้อบกพร่อง จากมุมมองของผู้อื่นเพื่อได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและเกิดการยอมรับในผลการประเมิน ซึ่งไม่ทำให้เกิดปัญหาตามมา

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. กำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินแต่ละครั้งว่าจะนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

2. เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

3. กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นการกำหนดว่างานนั้นควรมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร

4. ทำความเข้าใจในการประเมินกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้รู้ทั่วกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับและความร่วมมือ

5. กำหนดช่วงเวลาในการประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

6. กำหนดหน่วยงานและบุคคลในการรับผิดชอบดำเนินการและประสานงาน

7. ดำเนินการและควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไปตามขั้นตอนต่างๆ
8. วิเคราะห์ผลและนำผลการประเมินไปใช้ รวมทั้งมีการสื่อสารให้พนักงานทราบผลการประเมินด้วย
9. หลังจากการประเมินต้องมีการติดตามผลว่าผลการประเมินที่ได้นำไปใช้ตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงไร เพราะข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นการประเมินในครั้งต่อไป

วิธีการประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Methods)

นักวิชาการได้เสนอวิธีการประเมินการปฏิบัติงานไว้มากมายซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ Lamham and Wexley (cite in Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003: 137-140) ได้แบ่งเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. วิธีการเปรียบเทียบ (Comparative Methods) จำแนกได้ดังนี้
 - การจัดลำดับ (Ranking) เป็นเทคนิคการประเมินในลักษณะการจัดลำดับพนักงานจากการทำงานดีที่สุดถึงไม่ดีที่สุด แต่จะยุ่งยากเมื่อมีพนักงานมากให้จัดลำดับ
 - การเปรียบเทียบ (Paired Comparison) เป็นการเปรียบเทียบเป็นคู่ๆ แล้วนำมาพิจารณาว่าใครดีที่สุด วิธีนี้จะเยือกกว่าแบบแรก แต่ช้าและน่าเบื่อ
 - การจัดเข้าโค้งปกติ (Forced Distribution) เป็นการประเมินที่ใช้จำนวนลำดับในการจัดลำดับไม่มากและจะประเมินเป็น ดีมาก ดี ปานกลาง แย่ แย่มาก แต่จะมีปัญหาเมื่อผลการประเมินส่วนมากเหมือนกันและประเมินสูงเกินจริง
2. ประเมินโดยตรง (Absolute Methods)
 - การจำแนกรายละเอียด (Graphic Rating Scales) มีการจำแนกรายละเอียดหรือมิติของพฤติกรรมที่จะวัด หรือพฤติกรรมที่คาดหวังไว้เช่น การร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การเข้าร่วมในการทำงาน ซึ่งสามารถวัดเป็นรายบุคคลได้ ใช้เวลาน้อยและสามารถประเมินได้หลายลักษณะ

- การบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Critical Incident Dairy) ทั้งที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะสามารถนำไปเป็นทิศทางในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งการบันทึกนั้นอาจจะทำเป็นรายวันหรือรายอาทิตย์ก็ได้เหมาะแก่การนำไปพัฒนาและให้ผลย้อนกลับ แต่ยากแก่การตัดสินใจประเมินค่า ฉะนั้นบางครั้งจึงนำเทคนิคนี้มาใช้ร่วมกับเทคนิคอื่น

- วิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scales (BARS)) เป็นการอธิบายถึงการสำรวจพฤติกรรมการทำงานและประเมินค่าว่าดีหรือไม่ดี ซึ่งจะให้บุคคลเกือบทุกฝ่ายเข้าร่วมประเมิน จะมุ่งไปที่พฤติกรรมเฉพาะและระดับที่แตกต่างกัน สามารถนำไปพัฒนาพฤติกรรมการทำงานได้ ใน BARS จะมีรายละเอียดที่สมบูรณกับการวัดพฤติกรรมเฉพาะที่ต้องการและสามารถนำไปให้คำปรึกษา, ให้ผลย้อนกลับ, การประเมินและการเปรียบเทียบ การใช้ BARS จะมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าแบบอื่น แต่ก็ได้มีการพัฒนารูปแบบของการวัดเป็น BOS (Behavioral Observation Scale หรือ วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้รับจากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน) ซึ่งจะใช้ สเกลที่มีความถี่ 5 ระดับด้วยกันเพื่อที่จะแยกลำดับขั้นของพฤติกรรม

- การบริหารที่ยึดหลักวัตถุประสงค์ (Management by Objectives (MBO)) เป็นกระบวนการที่ใช้เชื่อมโยงทิศทางของเป้าหมาย จุดมุ่งหมายในงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง เหมือนกับการวิเคราะห์งานและให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายงาน เพื่อเชื่อมโยงไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ (Means-Ends Chains) บุคคลใน MBO มักจะทำงานดีถ้ามีความปรารถนาให้ผลลัพธ์และกิจกรรมการทำงานดี บุคคลจะมีความไว้วางใจในระบบมากขึ้นและเกิดการคลาดเคลื่อนในการประเมินน้อยลง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล ดังนั้นจึงขออธิบายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและหลักการประเมินที่ใช้ในงานพยาบาลดังนี้

หลักการและความสามารถของพยาบาลที่พยาบาลพึงมีในการปฏิบัติงาน (จิตนา ยูนิพันธ์, 2527: 37)

1. ความสามารถด้านเทคนิคหมายถึง ความสามารถที่จะประยุกต์เทคนิคทางการพยาบาลต่างๆ เพื่อใช้ในการวินิจฉัยการพยาบาล การประเมินผลหรือเพื่อให้การดูแลให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น

นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความสามารถในการบริหารพัสดุและเวลา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยเสริมให้
งานของพยาบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสารหมายถึง
ความสามารถที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลได้ในหลายทักษะในขณะที่ปฏิบัติงานในแต่ละวัน
ได้แก่ ทีมสุขภาพ ผู้ป่วยและครอบครัว บุคคลในวงธุรกิจ เช่นพนักงานขายเครื่องมือทางการแพทย์
 เป็นต้น ความสามารถในการซื้อนี้ต้องอาศัยทักษะ ความเข้าใจในความสัมพันธ์ของมนุษย์ความแตกต่าง
ระหว่างบุคคลจึงจะช่วยให้พยาบาลประสบความสำเร็จ

3. ความสามารถในการสอนและการบริการ แบ่งเป็น

- 3.1 สามารถสอนผู้ป่วย ครอบครัว นักศึกษาพยาบาลและสมาชิกในทีมสุขภาพ
- 3.2 มีความสามารถในการจัดการทางการพยาบาลเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
- 3.3 มีความสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการเรียน การพูด
- 3.4 มีความสามารถในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและของผู้อื่น ได้

4. ความสามารถในการวิจัยหมายถึง ความสามารถในการรวบรวมข้อมูล สมมติฐานและ
วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ สมมติฐานที่ตั้งขึ้นนั้นถูกต้องหรือไม่มีความสามารถในการ
ใช้เครื่องมือทางการวิจัย ช่วยแก้ปัญหาทางสุขภาพของผู้รับบริการ

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ผู้วิจัยจึงให้
ความหมายของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นผลของการปฏิบัติงานในงานพยาบาลตามหลักการ
พยาบาล ตรงกับความต้องการของสังคม หน่วยงานและตนเอง ซึ่งพิจารณาตามหลักการปฏิบัติงาน
พยาบาลตามของ จิตนา ยูนิพันธ์ (2527) เพราะเป็นหลักการพื้นฐานที่พยาบาลทุกคนพึงมี ซึ่ง
ประกอบด้วย ความสามารถด้านเทคนิค ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและ
การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการสอนและการบริการ และสุดท้ายเป็นความสามารถในการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและจุดมุ่งหมายของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้สร้าง
แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยใช้การประเมินโดยตรงแบบจำแนก
รายละเอียด (Graphic Rating Scales)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมธี จันทรจักรภรณ์ (2539) ทำการศึกษาผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร สาธารณสุข ประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน ภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล 610 คน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจำนวน 1,378 คน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในกลุ่มของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายได้เฉลี่ยกับผลการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในกลุ่มของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ทนต์ เกษทรัพย์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างๆ ทั่วประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 284 คน พบว่า พนักงานที่สถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

มานิดา คงเดชอุดมกุล (2544) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 168 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

โครงการ เสือดำ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัทไทย – เอเชีย พี.อี. จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้างานระดับต้น จำนวน 136 คน พบว่า เพศและอายุ ของหัวหน้างานระดับต้นต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พรพรรณ นีวจันทิก (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) จำนวน 277 คน พบว่า อายุและประสบการณ์

ทำงานของพนักงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

ธีรพล ผดุงฤทธิ์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 141 คน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อุทัยวรรณ จันทระภาพ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งสิ้น 125 คน พบว่าสถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่พบว่าประสบการณ์ทำงาน รายได้ และอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

Fisher (1990) ได้ศึกษาเรื่อง ความไม่แน่ใจในเรื่องของความคาดหวังความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน พบว่าหากความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมมีความเข้มมาก ทัศนคติจะสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานได้ และถ้าระดับความเข้มของทัศนคติมีน้อยความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจึงอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

Fuller (1997) ได้ศึกษาเรื่อง การทำนายผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบและจัดมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายในและภายนอกบริษัท พบว่า มาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายนอกบริษัท ($r = 0.988$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัววัดกับกลยุทธ์ของการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานทั้งหมดของพนักงาน และมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายในบริษัท ($r = 0.985$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวชี้การปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานทั้งหมด

Motowildo, Borman and Schmit (1997) ได้ศึกษาทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลในงานและสิ่งแวดล้อมในงาน พบว่า ความแตกต่างของบุคคลสามารถพยากรณ์การทำงานของบุคคลได้ บุคคลที่มาจากสังคมการทำงานที่แตกต่างกันนั้นจะสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ และสังคมกับการทำงานมีความแตกต่างกับสิ่งแวดล้อมในงานด้วย

Eisenberger, Rhoades and Cameron (1999) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจภายในและการตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับการรับรู้ว่าการเพิ่มหรือลดการทำงานเพื่อค่าตอบแทน พบว่า ค่าตอบแทนในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเพิ่มการทำงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังรางวัลในการปฏิบัติงานของบุคคล

Frederick and Fagan (2002) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกที่มีคณต่อผู้บาดเจ็บ พบว่าการพัฒนาทัศนคติในด้านลบจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง และมักจะมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพและการสูญเสียพนักงานอีกด้วย

Ryan, West and Carr (2003) ได้ศึกษา ผลกระทบของเหตุการณ์การก่อการร้ายในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2544 ต่อทัศนคติของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติที่อยู่ในเหตุการณ์ จำนวน 70,671 คน พบว่า ทัศนคติต่อเหตุการณ์การก่อการร้ายไม่ส่งผลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่าผลกระทบจากเหตุการณ์นั้นจะมีผลกับตัวบุคคลมากกว่าการทำงาน จากงานวิจัยฉบับนี้พบว่าไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าทัศนคตินั้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือไม่ เมื่อศึกษาตามทฤษฎีจะพบว่าทัศนคติจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Baron and Byrne, 2004: 128) แต่ในบางทฤษฎีกล่าวว่า ทัศนคติไม่ได้เป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมเสมอไป (Lapierre, 1934 cite in Baron and Byrne, 2004: 129) ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจขึ้นอยู่กับความคาดหวังและบรรทัดฐานของสังคมด้วย (Lord, 1997: 249)

Lee and Rao (2005) ได้ศึกษาความเสี่ยงในสถานการณ์ความไม่สงบ ความไว้วางใจในข้าราชการและการบริการของข้าราชการ: การศึกษาเชิงสำรวจในกลุ่มพลเมืองที่มีความตั้งใจจะใช้บริการของข้าราชการในสถานะที่เกิดความโกลาหล พบว่าพลเมืองที่เคยถูกข่มขู่จากเหตุการณ์การก่อความไม่สงบนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพราะข่าวสารในแง่ลบและทัศนคติของพลเมืองต่อข้าราชการ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานบริการของข้าราชการในสภาพแวดล้อมที่โกลาหลนั้นส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติอีกด้วย

Levav et al. (2006) ได้ศึกษาประโยชน์ของการบริการทางสุขภาพในกรุงเยรูซาเลมภายใต้การก่อความไม่สงบ พบว่าผลกระทบต่อการทำงานไม่สงบได้แพร่ขยายมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรม

การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บเกิดขึ้นโดยทั่วไป ดังนั้นความคาดหวังที่ให้ความสนใจเรื่องสุขภาพยังคงมีต่อเนื่องไปและต้องการให้เกิดการบริการทางสุขภาพทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวเพิ่มขึ้นอีกด้วย

การสรุปแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่นำสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้และผลการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัย เมธี จันทจักรภรณ์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน ภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล 610 คน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจำนวน 1,378 คน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในกลุ่มของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายได้เฉลี่ยกับผลการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในกลุ่มของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจากการศึกษาของ ทนงค์ เกษทรัพย์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่และสาขาต่างๆ ทั่วประเทศไทยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 284 คน พบว่า พนักงานที่สถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547) เรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งสิ้น 125 คน พบว่าสถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งการศึกษาของ มานิดา คงเดชอุดมกุล (2544) ที่ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 168 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มี

ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โครงการ เสือดำ (2545) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัท ไทย – เอเชีย พี.อี. จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้างานระดับต้น จำนวน 136 คน พบว่า เพศและอายุ ของหัวหน้างานระดับต้น ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ นวจันทร์ (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) จำนวน 277 คน พบว่า อายุและประสบการณ์ทำงานของพนักงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วน Motowildo, Borman and Schmit (1997) ได้ศึกษาทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลในงานและสิ่งแวดล้อมในงาน พบว่า ความแตกต่างของบุคคลสามารถพยากรณ์การทำงานของบุคคลได้และบุคคลที่มาจากสังคมการทำงานที่แตกต่างกันนั้นก็ยังสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งสังคมกับการทำงานมีความแตกต่างกับสิ่งแวดล้อมในงานด้วย

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ทัศนคติเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารกำหนดทิศทางของการเกิดพฤติกรรม Eagly and Chaiken (1993: 155-168) กล่าวว่า ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีพฤติกรรมทางบวกต่อสิ่งนั้นและในทางกลับกันผู้ที่มีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางลบก็จะมีพฤติกรรมทางลบต่อสิ่งนั้น ดังนั้นหากบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน ผลการปฏิบัติงานก็จะออกมาไม่ดีด้วยเช่นกัน และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 26) ยังกล่าวถึงทัศนคติที่ไม่ดีนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมอันเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน โดยทัศนคติที่ไม่ดีจะเกี่ยวเนื่องกับความไม่พึงพอใจในงานส่งผลให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายด้านแรงงานสูงขึ้น พนักงานขาดงานบ่อย เฉื่อยชาในการทำงาน และลาออกในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Freme and Fagan (2002) ที่ได้ทำการศึกษาความรู้สึกที่มีดมนต่อผู้บาดเจ็บ พบว่าการพัฒนาทัศนคติในด้านลบจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง และมักจะมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพและการสูญเสียพนักงานอีกด้วย และ Lee and Rao (2005) ได้ศึกษาความเสี่ยงในสถานการณ์ความไม่สงบ ความไว้วางใจในข้าราชการและการบริการของข้าราชการ: การศึกษาเชิงสำรวจในกลุ่มพลเมืองที่มีความตั้งใจจะใช้บริการของข้าราชการในสถานะที่เกิดความโกลาหล พบว่าพลเมืองที่เคยถูกข่มขู่จากเหตุการณ์การก่อความไม่สงบเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบที่ต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพราะข่าวสารใน

แง่ลบทัศนคติของพลเมืองต่อข้าราชการ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานบริการของข้าราชการในสภาพแวดล้อมที่โกลาหลส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและยังมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติอีกด้วย อีกทั้ง Fisher (1990) ยังได้ศึกษาเรื่อง ความไม่แน่ใจในเรื่องของความคาดหวังความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน พบว่าหากความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมมีความเข้มมาก ทัศนคติก็จะสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานได้ และถ้าระดับความเข้มของทัศนคติน้อยความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจึงอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

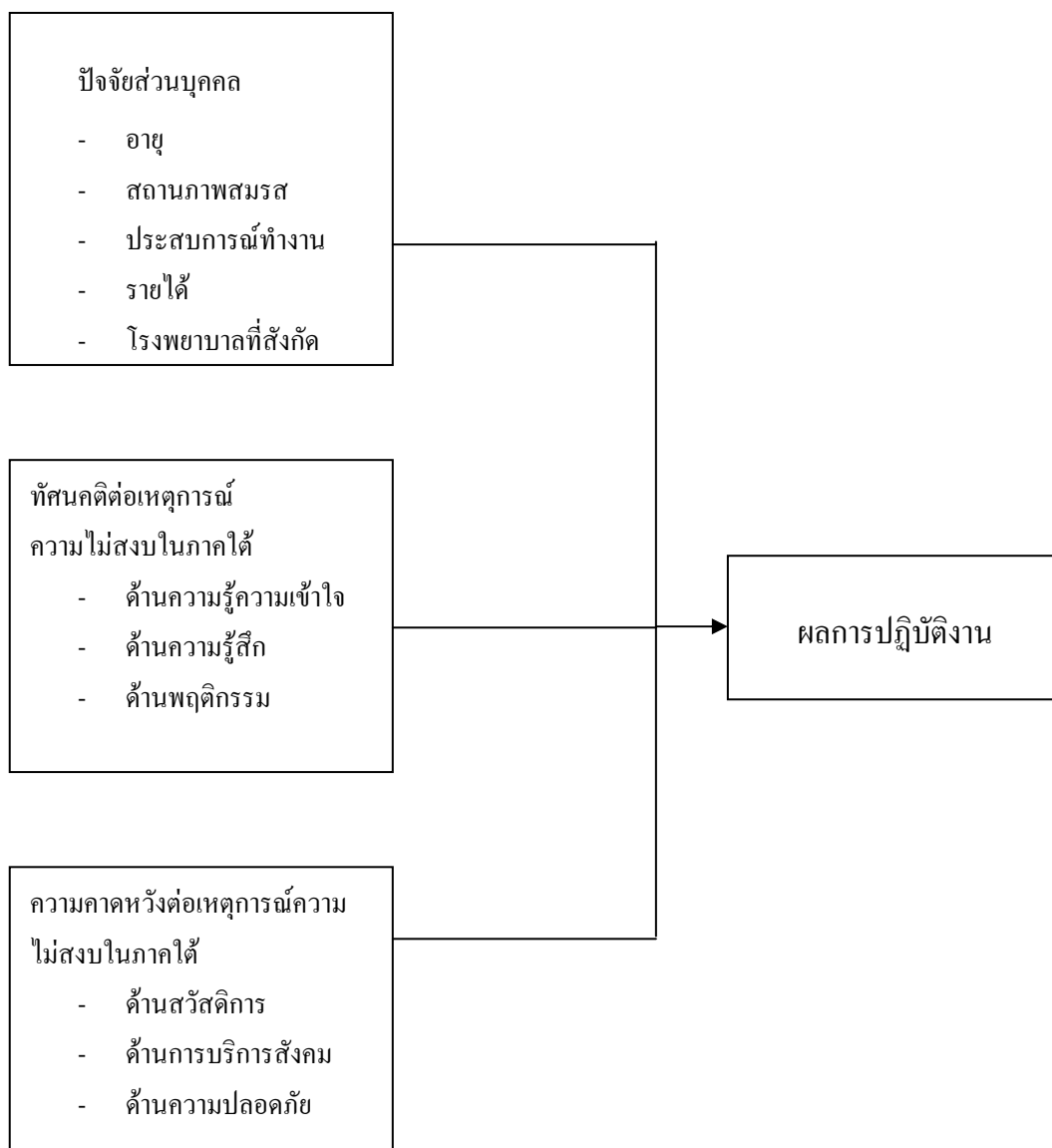
ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Pawlik and Rosenzweig, 2000) เนื่องจาก พฤติกรรมการทำงานเกือบทุกพฤติกรรมมักจะคาดหวังผลลัพธ์ที่ตามมา การปฏิบัติงานของบุคคลก็มาจากแรงจูงใจหลายปัจจัย อาทิ เช่น สวัสดิการ ค่าจ้าง เงินเดือน ความปลอดภัย คุณภาพชีวิตรวมถึงการให้บริการผู้อื่นเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคม ฯลฯ เมื่อบุคคลคาดว่าจะได้รับสิ่งต่างๆ เหล่านั้นบุคคลก็จะพยายามทำงานให้ได้ตามที่องค์กรกำหนด บุคคลเชื่อว่ายิ่งทำงานมากขึ้นก็จะได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นด้วย (Osland, Kolb, and Rubin, 2001: 98) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Eisenberger, Rhoades and Cameron (1999) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจภายในและการตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับการรับรู้ว่าการเพิ่มหรือลดการทำงานเพื่อค่าตอบแทน พบว่า ค่าตอบแทนในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเพิ่มการทำงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังรางวัลในการปฏิบัติงานของบุคคล นอกจากสวัสดิการจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแล้ว มาสโลว์(1970) กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางกายภาพเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลก็จะมีความต้องการความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและเศรษฐกิจตามมา ดังนั้นความปลอดภัยก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับขณะปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคคลมีความรู้สึกลปลอดภัย สภาพจิตใจก็ผ่อนคลายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fuller (1997) เรื่อง การทำนายผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบและจัดมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายในและภายนอกบริษัท พบว่า มาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายนอกบริษัท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัววัดกับกลยุทธ์ของการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานทั้งหมดของพนักงาน และมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายในบริษัท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวชี้การปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานทั้งหมด นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล ดังนั้น พยาบาลจะมีความคาดหวังในเรื่องของบริการสังคม เพราะองค์การอนามัยโลก (อ้างถึงใน กองงานวิทยาลัยพยาบาล, 2539: 7) กล่าวว่า การพยาบาลเป็น

การช่วยเหลือผู้ประสบความทุกข์ยากจากการเจ็บป่วยให้หายเร็วที่สุดโดยให้ประชาชนมีสุขภาพ อนามัย จิตใจและสังคมที่สมบูรณ์ ดังนั้น การที่พยาบาลจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดี พยาบาลก็จะ คาดหวังว่าการบริการสังคมจะช่วยให้บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Levav et al. (2006) ที่ได้ศึกษาประโยชน์ของการบริการทางสุขภาพในกรุงเยรูซาเลมภายใต้การก่อกวน ความไม่สงบ พบว่าผลกระทบต่อการก่อความไม่สงบได้แพร่ขยายมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรม การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บเกิดขึ้นโดยทั่วไป ดังนั้นความคาดหวังที่ให้ความสนใจเรื่องสุขภาพยังคงมี ต่อเนื่อง และต้องการให้เกิดการบริการทางสุขภาพทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวเพิ่มขึ้นอีกด้วย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวคิดในการกำหนดกรอบ แนวคิดการวิจัยและสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกันดังนี้
 - 1.1 พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน
 - 1.2 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน
 - 1.3 พยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน
 - 1.4 พยาบาลที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน
 - 1.5 พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน
2. ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้
 - 2.1 ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
 - 2.2 ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
 - 2.3 ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
3. ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
 - 3.1 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

3.2 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมมี
ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

3.3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยมี
ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อ
เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษา ทศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ดังรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้คือ พยาบาลจากโรงพยาบาลประจำจังหวัดในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบประกอบด้วยโรงพยาบาลสงขลา โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลยะลาและโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ โดยสามารถจำแนกพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างๆ ได้ดังนี้

โรงพยาบาลสงขลามียพยาบาล	ทั้งหมดจำนวน	484	คน
โรงพยาบาลปัตตานีมีพยาบาล	ทั้งหมดจำนวน	403	คน
โรงพยาบาลยะลามียพยาบาล	ทั้งหมดจำนวน	425	คน
โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์มีพยาบาลทั้งหมดจำนวน		402	คน
รวมประชากรทั้งหมด		1,714	คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จ Krejcie and Morgan (ยูทธ ไกยวรรณ, 2544: 54) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 314 คน

จากการใช้ตารางปรากฏว่าประชากรที่ใช้ไม่ตรงกับตัวเลขในตารางจึงใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากรจริง 1,714 คน เมื่อเปิดตารางของค่า 1,700 ได้ 313 หน่วย

ค่า 1,800 ได้ 317 หน่วย

ค่าตารางเพิ่มมา 100 หน่วย กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 4 หน่วย

ประชากร 1,700 คน เป็น 1,714 คน เพิ่มมา 14 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น

$$\frac{4 \times 14}{100} = 0.56 \text{ คน หรือ } 1 \text{ คน}$$

ดังนั้นถ้าประชากรเท่ากับ 1,714 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 313+1 = 314 คน

2. จากนั้นนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาทำการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติหรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Stratified Sampling) โดยการนำกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มมาคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

โรงพยาบาลสงขลา ได้พยาบาล	ทั้งหมดจำนวน $\frac{314 \times 484}{1,714} = 88 \text{ คน}$
--------------------------	---

โรงพยาบาลปัตตานีได้พยาบาล	ทั้งหมดจำนวน $\frac{314 \times 403}{1,714} = 74 \text{ คน}$
---------------------------	---

โรงพยาบาลยะลา ได้พยาบาล	ทั้งหมดจำนวน $\frac{314 \times 425}{1,714} = 78 \text{ คน}$
-------------------------	---

โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ได้พยาบาล	ทั้งหมดจำนวน $\frac{314 \times 402}{1,714} = 74 \text{ คน}$
---------------------------------------	---

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณคือ $88+74+78+74 = 314 \text{ คน}$

3. หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละโรงพยาบาลแล้วผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีโอกาสถูกเลือกเท่ากันโดยใช้การจับฉลาก แบบลรหหัส (Code) ในหน่วยประชากรแต่ละหน่วย แล้วทำการจับฉลากแบบใส่คืนจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 314 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดและเลือกตอบ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้และโรงพยาบาลที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างโดยการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของ Allport (Cited in Rajcecki, 1990: 4) ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert โดยให้คะแนนเป็น 5 อันดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของ Vroom (1964) ข้อคำถามเป็น แบบมาตราส่วนประเมินค่า Rating Scale ของ Likert โดยให้คะแนนเป็น 5 อันดับ ตั้งแต่มีความคาดหวังน้อยที่สุด มีความคาดหวังน้อย มีความคาดหวังปานกลาง มีความคาดหวังมาก จนถึงมีความคาดหวังมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้สร้างให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างโดยการทบทวนวรรณกรรมตามหลักการพยาบาลของ จิตนา ยูนิพันธ์ (2527: 37) ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Rating Scale ของ Likert โดยให้คะแนนเป็น 5 อันดับคือ ไม่เคยปฏิบัติเลย ปฏิบัติน้อยครั้ง ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัติสม่ำเสมอ

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 มีการให้คะแนนดังนี้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างโดยการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของ Allport (Cited in Rajceki, 1990: 4) ข้อคำถามเป็น แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert โดยให้คะแนนเป็น 5 อันดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ โดยแยกข้อคำถามออกเป็นด้านๆ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1-4
2. ด้านความรู้สึก จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 5-8
3. ด้านพฤติกรรม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 9-13

แบบสอบถามจะมีทั้งเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) ทั้งนี้เป็นคำถามเชิงลบจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 2, 5 และ ข้อ 12 โดยมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยกำหนดความหมายและค่าระดับคะแนนแต่ละลำดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง มีความเห็นตรงกับข้อคำถามทั้งหมด
เห็นด้วย	หมายถึง มีความเห็นตรงกับข้อคำถามนั้นเป็นส่วนใหญ่
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง มีความเห็นตรงกับข้อคำถามนั้น
เห็นด้วยน้อย	หมายถึง มีความเห็นไม่ตรงกับข้อคำถามนั้นเป็นส่วนใหญ่
เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง มีความเห็นไม่ตรงกับข้อคำถามนั้นทั้งหมด

เกณฑ์ในการให้คะแนน กำหนดการให้คะแนนโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับทัศนคติ</u>	<u>ข้อคำถามเชิงบวก</u>	<u>ข้อคำถามเชิงลบ</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมายระดับเกี่ยวกับทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ เนื่องจากแบบสอบถามมีทั้งหมด 13 ข้อ โดยผู้วิจัยจัดแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับเพื่อที่สามารถจำแนกรายละเอียดของตัวแปรได้ละเอียดและชัดเจน คะแนนเต็มของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติจึงเท่ากับ 65 คะแนน ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์วิเคราะห์โดยการพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{65-13}{5} = 10.4\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ดังนี้

ระดับทัศนคติ

การแปลผล

13.0-23.4	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับไม่ดี
23.5-33.8	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
33.9-44.2	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับปานกลาง
44.3-54.6	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับค่อนข้างดี
54.7-65.0	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับดีมาก

ซึ่งทัศนคติได้แบ่งออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วยด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกและด้านพฤติกรรมซึ่ง ข้อคำถามด้านความรู้ความเข้าใจมี 4 ข้อและได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็มของด้านความรู้ความเข้าใจ เท่ากับ 20 คะแนนการแปลความหมายทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจจากเกณฑ์วิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{20-4}{5} = 3.2\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจดังนี้

ระดับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ

การแปลผล

4.0-7.2	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับไม่ดี
7.3-10.4	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
10.5-13.6	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง
13.7-16.8	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับค่อนข้างดี
16.9-20.0	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับดีมาก

ข้อคำถามด้านความรู้สึกรู้จักมี 4 ข้อและได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็มของด้านความรู้สึกรู้จักเท่ากับ 20 คะแนนการแปลความหมายทัศนคติด้านความรู้สึกรู้จักจากเกณฑ์วิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{20-4}{5} = 3.2
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกรู้จักดังนี้

ระดับทัศนคติด้านความรู้สึกการแปลผล

4.0-7.2	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับไม่ดี
7.3-10.4	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
10.5-13.6	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง
13.7-16.8	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับค่อนข้างดี
16.9-20.0	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมมีข้อคำถาม 5 ข้อและได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็ม เท่ากับ 25 คะแนน การแปลความหมายจากเกณฑ์วิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{25-5}{5} = 4
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมดังนี้

ระดับทัศนคติด้านพฤติกรรมการแปลผล

5.0-9.0	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับไม่ดี
9.1-13.0	ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

ระดับทัศนคติด้านพฤติกรรมการแปลผล

- 13.1-17.0 ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
- 17.1-21.0 ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับค่อนข้างดี
- 21.1-25.0 ทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมของ Vroom (1964) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนค่าของ Likert มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ โดยให้คะแนนเป็น 5 อันดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด โดยแยกข้อคำถามออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านสวัสดิการ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1-6
2. ด้านการบริการสังคมจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 7-13
3. ด้านความปลอดภัย จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 14-20

แบบสอบถามจะมีทั้งเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) ทั้งนี้เป็นคำถามเชิงลบจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 16 และ ข้อ 20 มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยกำหนดความหมายและค่าคะแนนของแต่ละระดับ ดังนี้

- | | |
|-------------------|--|
| คาดหวังมากที่สุด | หมายถึง มีความคาดหวังตรงกับข้อคำถามมากที่สุด |
| ความหวังมาก | หมายถึง มีความคาดหวังตรงกับข้อคำถามมาก |
| คาดหวังปานกลาง | หมายถึง มีความคาดหวังตรงกับข้อคำถามปานกลาง |
| ความหวังน้อย | หมายถึง มีความคาดหวังตรงกับข้อคำถามน้อย |
| คาดหวังน้อยที่สุด | หมายถึง มีความคาดหวังตรงกับข้อคำถามน้อยมาก |

เกณฑ์ในการให้คะแนน กำหนดการให้คะแนนโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>ข้อคำถามเชิงบวก</u>	<u>ข้อคำถามเชิงลบ</u>
คาดหวังมากที่สุด	5	1
คาดหวังมาก	4	2
คาดหวังปานกลาง	3	3
คาดหวังน้อย	2	4
คาดหวังน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมายระดับเกี่ยวกับความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ เนื่องจากแบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ ผู้วิจัยจัดแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็มของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังจึงเท่ากับ 100 คะแนน ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์วิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{100-20}{5} = 16
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>การแปลผล</u>
20.0-36.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับน้อยที่สุด
36.1-52.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับน้อย
52.1-68.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับปานกลาง
68.1-84.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับมาก
84.1-100.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับมากที่สุด

ความคาดหวังได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านสวัสดิการ ด้านการบริการสังคมและด้านความปลอดภัย ข้อคำถามด้านสวัสดิการมี 6 ข้อและได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็มของด้านสวัสดิการ เท่ากับ 30 คะแนน การแปลความหมาย ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการจากเกณฑ์วิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30-6}{5} = 4.8\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการดังนี้

ระดับความคาดหวัง

<u>ด้านสวัสดิการ</u>	<u>การแปลผล</u>
6.0-10.8	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
10.9-15.6	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย
15.7-20.4	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง
20.5-25.2	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก
25.3-30.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนความคาดหวัง ด้านการบริการสังคม มีข้อคำถาม 7 ข้อและได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็มของการบริการสังคมเท่ากับ 35 คะแนน การแปลความหมายความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมจากเกณฑ์วิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{35-7}{5} = 5.6
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมดังนี้

ระดับความคาดหวัง
ด้านการบริการสังคม

การแปลผล

7.0-12.6	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
12.7-18.2	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมอยู่ในระดับน้อย
18.3-23.8	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมอยู่ในระดับปานกลาง
23.9-29.4	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมอยู่ในระดับมาก
29.5-35.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนความคาดหวังด้านความปลอดภัย มีข้อคำถาม 7 ข้อและได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็มของด้านความปลอดภัยเท่ากับ 35 คะแนน การแปลความหมายความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยจากเกณฑ์วิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{35-7}{5} = 5.6
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยดังนี้

ระดับความคาดหวัง

การแปลผล

ด้านความปลอดภัย

7.0-12.6	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด
12.7-18.2	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับน้อย
18.3-23.8	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง
23.9-29.4	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก
29.5-35.0	ความคาดหวังของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากเกณฑ์การพยาบาลของ จิตนา ยูนิพันธ์ (2537: 37) และประยุกต์จากแบบประเมินมาตรฐานการทำงานของพยาบาลจากโรงพยาบาลสงขลา ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าของ Likert โดยให้คะแนนเป็น 5 อันดับคือ ไม่เคยปฏิบัติเลย ปฏิบัติน้อยครั้ง ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัติสม่ำเสมอ มีข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ โดยแยกข้อคำถามออกเป็น 4 ลักษณะความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลดังนี้

1. ความสามารถด้านเทคนิค จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1-4
2. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร
จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 5-10
3. ความสามารถในการสอนและบริการ
จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 11-14

4. ความสามารถในการวิจัย จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 15-17

แบบสอบถามจะมีทั้งเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) ทั้งนี้เป็นคำถามเชิงลบ จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 10 มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยกำหนดความหมายและค่าคะแนนของแต่ละระดับ ดังนี้

ปฏิบัติสม่ำเสมอ	หมายถึง มีการปฏิบัติตรงกับข้อคำถามอย่างสม่ำเสมอ
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	หมายถึง มีการปฏิบัติตรงกับข้อคำถามบ่อยครั้ง
ปฏิบัติบางครั้ง	หมายถึง มีการปฏิบัติตรงกับข้อคำถามเป็นบางครั้ง
ปฏิบัติน้อยครั้ง	หมายถึง มีการปฏิบัติตรงกับข้อคำถามน้อย
ไม่เคยปฏิบัติเลย	หมายถึง ไม่เคยมีการปฏิบัติตรงกับข้อคำถามเลย

เกณฑ์ในการให้คะแนน กำหนดการให้คะแนนโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับการปฏิบัติงาน</u>	<u>ข้อคำถามเชิงบวก</u>	<u>ข้อคำถามเชิงลบ</u>
ปฏิบัติสม่ำเสมอ	5	1
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	4	2
ปฏิบัติบางครั้ง	3	3
ปฏิบัติน้อยครั้ง	2	4
ไม่เคยปฏิบัติเลย	1	5

การแปลความหมายระดับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในภาวะเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ เนื่องจากแบบสอบถามมีทั้งหมด 17 ข้อ โดยผู้วิจัยจัดแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ คะแนนเต็มของแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจึงเท่ากับ 85 คะแนน ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์วิเคราะห์โดยการพิจารณาจากค่าพิสัยดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{85-17}{5} = 13.6
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถนำมาแบ่งระดับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ดังนี้

<u>ระดับการปฏิบัติงาน</u>	<u>การแปลผล</u>
17.0-30.6	พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ
30.7-44.2	พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างต่ำ
44.3-57.8	พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
57.9-71.4	พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูง
71.4-85.0	พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิดจากตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
2. นำแบบทดสอบฉบับร่างให้คณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบทดสอบในเรื่องของเนื้อหาและภาษาที่ชัดเจนตรงประเด็น
3. นำแบบทดสอบไปใช้ทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ฉบับ ณ โรงพยาบาลอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
4. จากนั้นนำแบบทดสอบมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งรายด้านและรายฉบับโดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาค่า Coefficient Alpha ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ เท่ากับ .8047

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความคาดหวัง

ต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

เท่ากับ .8754

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

เท่ากับ .9022

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขั้นแรกผู้วิจัยจัดทำเอกสารส่งไปยังผู้อำนวยการสถานพยาบาลต่างๆ เพื่อเป็นการแจ้งให้ทราบและขออนุญาตในการดำเนินการเก็บข้อมูลในการทำวิจัย
2. จัดส่งเอกสารโดยผ่านทางหัวหน้างานการพยาบาล หลังจากนั้นประมาณ 3 วันทำการเก็บแบบสอบถามคืน ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดประมาณ 1-2 เดือน (30 มิถุนายน 2549 - 30 สิงหาคม 2549)
3. เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วจึงทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วบันทึกเป็นข้อมูลแบบลงรหัส
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และสรุปผลดังนี้

1. แบบสอบถามในด้านปัจจัยส่วนบุคคล จะนำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามในเรื่องของทัศนคติ ความคาดหวังและผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Rating Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งทำการตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อและหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ในส่วนของการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณมีดังนี้

ตารางที่ 1 การวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปร	ระดับการวัด
ตัวแปรอิสระ	
- อายุ	ระดับช่วง
- สถานภาพสมรส	เป็น Dummy Variables ¹ โดย โสด/หย่า/แยกกันอยู่ /คู่สมรสเสียชีวิต = 1 สมรส = 0
- ประสบการณ์การทำงาน	ระดับช่วง
- รายได้	ระดับช่วง
- โรงพยาบาลที่สังกัด	เป็น Dummy Variables ² โดย โรงพยาบาลยะลา = 1 อื่นๆ เป็น 0 โรงพยาบาลปัตตานี = 1 อื่นๆ เป็น 0 โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ = 1 อื่นๆ เป็น 0 โรงพยาบาลสงขลา = 0
- ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้	ระดับช่วง
- ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้	ระดับช่วง
ตัวแปรตาม	
- ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	ระดับช่วง

¹ เมื่อตัวแปรต้นมีทั้งตัวแปรเชิงกลุ่มและเชิงปริมาณ ส่วนตัวแปรตามเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ตัวแปรเชิงกลุ่มจะไม่สามารถวัดค่าออกมาได้มากหรือน้อย ดังนั้นการหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสและผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการกำหนดค่าของสถานภาพสมรสเป็น 1 และ 0 เพราะจะทำให้วัดค่าความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้ง่าย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548: 393-395)

² ในกรณีที่ตัวแปรเชิงกลุ่มอาจมีมากกว่า 2 ระดับในที่นี้โรงพยาบาลที่สังกัดมี 4 ระดับจะต้องกำหนดตัวแปรแสดงระดับของโรงพยาบาล 3 ตัว (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548: 393-395)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติที่ใช้ในการทำวิจัยดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงข้อมูลส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแปลความหมายของข้อมูล
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล
4. t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว
5. F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวเป็นการทดสอบแบบรายคู่ (Multiple Comparison Test) โดยวิธี Scheffe'
6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม
7. การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise ใช้ในการทำนายตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
B	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์รูปคะแนนดิบ
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.b	=	ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
R	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	สัมประสิทธิ์พยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
R^2_{adj}	=	สัมประสิทธิ์พยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
F	=	ค่าสถิติในการพิจารณา F-test
t	=	ค่าสถิติในการพิจารณา t-test
df	=	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	=	นัยสำคัญของการทดสอบ
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การนำเสนอและการอภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน
คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลอันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส
ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และโรงพยาบาลที่สังกัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบใน
ภาคใต้ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ข้อวิจารณ์งานวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้และโรงพยาบาลที่สังกัด

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพยาบาล จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้และโรงพยาบาลที่สังกัด

(n=314)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 34 ปี	125	39.8
34-45 ปี	117	37.3
สูงกว่า 45 ปี	72	22.9
อายุเฉลี่ยของพยาบาล 38 ปี	อายุสูงสุด 59 ปี	อายุต่ำสุด 22 ปี
สถานภาพสมรส		
โสด/หย่า/แยกกันอยู่/		
คู่สมรสเสียชีวิต	120	38.2
แต่งงาน	194	61.8
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 13 ปี	143	45.5
13-25 ปี	117	37.3
สูงกว่า 25 ปี	54	17.2
ประสบการณ์การทำงานโดยเฉลี่ย 15 ปี	ต่ำสุด 6 เดือน	สูงสุด 38 ปี ค่ากลางคือ 15 ปี
รายได้		
ต่ำกว่า 17,000 บาท	128	40.7
17,000-29,000 บาท	149	47.5
สูงกว่า 29,000 บาท	37	11.8
รายได้โดยเฉลี่ยของพยาบาล 19,097 บาท	ต่ำสุด 4,850 บาท	สูงสุด 40,000 บาท
ค่ากลางคือ 19,920 บาท		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลที่สังกัด		
ยะลา	74	23.6
ปัตตานี	78	24.8
นราธิวาสราชนครินทร์	74	23.6
สงขลา	88	28.0

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. อายุของพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก จะมีอายุต่ำกว่า 34 ปี รองลงมา คือ อายุ 34-45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.8, 37.3 และ 22.9 ตามลำดับ
2. พยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากแต่งงานแล้ว จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ โสด/หย่า/แยกกันอยู่และคู่สมรสเสียชีวิต จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2
3. พยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วงต่ำกว่า 13 ปี จำนวน 143 คน รองลงมาคือ 13-25 ปี จำนวน 117 คน และน้อยที่สุด คือ สูงกว่า 25 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5, 37.3 และ 17.2 ตามลำดับ
4. พยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 17,000-29,000 บาท จำนวน 149 คน รองลงมาคือ ต่ำกว่า 17,000 บาท จำนวน 128 คนและน้อยที่สุดคือ สูงกว่า 29,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5, 40.7 และ 11.8 ตามลำดับ
5. พยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างๆ กัน 4 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลสงขลา จำนวน 88 คน โรงพยาบาลปัตตานี 78 คนและจากโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์และโรงพยาบาลยะลา โรงพยาบาลละ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0, 24.8 และ 23.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้และผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้			
ด้านความรู้ความเข้าใจ	10.17	2.70	ปานกลาง
ด้านความรู้สึก	14.57	2.07	ค่อนข้างดี
ด้านพฤติกรรม	15.37	3.12	ปานกลาง
ทัศนคติโดยรวม	40.05	5.43	ปานกลาง
ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้			
ด้านสวัสดิการ	22.23	5.62	มาก
ด้านการบริการสังคม	25.01	5.54	มาก
ด้านความปลอดภัย	25.11	5.71	มาก
ความคาดหวังโดยรวม	73.03	13.70	มาก
ผลการปฏิบัติงาน	75.91	5.74	สูง

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาลได้ว่า พยาบาลมีทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 40.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพยาบาลมีทัศนคติทัศนคติด้านความรู้สึกอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{x} = 14.57$) ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 10.17$ และ $\bar{x} = 15.37$ ตามลำดับ)

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาล พบว่าพยาบาลมีความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 73.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ก็พบว่าด้านสวัสดิการ ด้านความปลอดภัยและด้านการบริการสังคมนั้น พยาบาลมีความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก (โดยมี $\bar{x} = 22.23$,

$\bar{x} = 25.01$ และ $\bar{x} = 25.11$ ตามลำดับ)

ส่วนผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ไม่สงบในภาคใต้พบว่า พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 75.91$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

1.1 พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้จำแนกตามอายุ

(n = 314)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.676	2	1.838	0.055	.946
ภายในกลุ่ม	10,300.085	311	33.119		
รวม	10,303.762	313			

$p \leq .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบใน
ภาคใต้จําแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 314)

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
โสด/หย่า/คู่สมรสเสียชีวิต	120	75.42	5.724	1.201	.231
แต่งงาน	194	76.22	5.739		

$p \leq .05$

จากตารางที่ 5 พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบใน
ภาคใต้จําแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(n = 314)

แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	33.797	2	16.899	0.512	.600
ภายในกลุ่ม	10,269.964	311	33.022		
รวม	10,303.762	313			

$p \leq .05$

จากตารางที่ 6 พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่
แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 พยาบาลที่มีรายได้ต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้จำแนกตามรายได้

(n = 314)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	39.729	2	19.865	0.602	.548
ภายในกลุ่ม	10,264.032	311	33.003		
รวม	10,303.762	313			

$p \leq .05$

จากตารางที่ 7 พบว่า พยาบาลที่มีรายได้ต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้จำแนกตามโรงพยาบาลที่สังกัด

(n = 314)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	402.778	3	134.259	4.204	.006
ภายในกลุ่ม	9,900.983	310	31.939		
รวม	10,303.762	313			

$p \leq .01$

จากตารางที่ 8 พบว่า พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งเมื่อนำไปทดสอบหาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison) โดยวิธี Scheffe' จะได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์
ความไม่สงบในภาคใต้จำแนกตามโรงพยาบาลที่สังกัดโดยวิธี Scheffe'

โรงพยาบาล	$\bar{x}$	โรงพยาบาลที่สังกัด			
		ยะลา	ปัตตานี	นราธิวาส	สงขลา
ยะลา	75.71	-			
ปัตตานี	76.78	-	-		
นราธิวาส	77.13	-	-	-	
สงขลา	74.29	-	*	*	-

$p \leq .05$

จากตารางที่ 9 พบว่า พยาบาลจากโรงพยาบาลสงขลามีผลการปฏิบัติงานต่างกับพยาบาลจาก
โรงพยาบาลปัตตานีและโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพยาบาล

2.1 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับ
ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

2.2 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพยาบาล

2.3 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพยาบาล

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

	ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	
	R	p
ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวม	0.030	.594
ด้านความรู้ความเข้าใจ	-0.066	.246
ด้านความรู้สึก	0.144	.011
ด้านพฤติกรรม	0.014	.811

$p \leq .05$

จากตารางที่ 10 พบว่าทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

3.1 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

3.2 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

3.3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้
กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

	ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	
	R	p
ความคาดหวังต่อเหตุการณ์		
ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวม	0.218	.000
ด้านสวัสดิการ	0.114	.043
ด้านการบริการสังคม	0.205	.000
ด้านความปลอดภัย	0.158	.005

$p \leq .05$

$p \leq .01$

จากตารางที่ 11 พบว่าความหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมและด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้

ก่อนที่จะทำการศึกษาสมมติฐานที่ 4 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวมาเป็นตัวแปรตามซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (สุชาติ, 2540: 70-77) ดังตารางที่ 12 พบว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลคือ อายุ ประสบการณ์ทำงานและรายได้มีความสัมพันธ์กันเกิน .80 ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมตัวแปรโดยไม่

มีการปรับขนาดของตัวแปรดังตารางที่ 13 ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ โรงพยาบาลที่สังกัด ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้พบว่าตัวแปรอิสระบางตัวที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.8 ซึ่งตามการศึกษาคถดถอยพหุคูณไม่สามารถนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันดังกล่าวมาศึกษาได้เพราะจะไม่สามารถแยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวหนึ่งได้ (สุชาติ, 2540: 70-77) ดังตารางที่ 12

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในตารางที่ 13 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวมตัวแปรโดยไม่มีการปรับขนาดของตัวแปรมาทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาล

ตัวแปร		1	2	3	4	5	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3
1. อายุ		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. สถานภาพสมรส		0.341**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ประสบการณ์ทำงาน		0.932**	0.310**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. รายได้		0.803**	0.297**	0.758**	-	-	-	-	-	-	-	-
5. โรงพยาบาล		0.034	0.041	0.025	0.044	-	-	-	-	-	-	-
6. ทักษคติ	6.1 ด้านความรู้/เข้าใจ	-0.121*	-0.011	-0.155**	-0.144*	-0.018	-	-	-	-	-	-
	6.2 ด้านความรู้สึก	-0.008	-0.016	-0.003	0.021	-0.284**	0.144*	-	-	-	-	-
	6.3 ด้านพฤติกรรม	-0.090	-0.052	-0.109	-0.137*	0.017	0.244**	0.248**	-	-	-	-
7. ความคาดหวัง	7.1 ด้านสวัสดิการ	-0.170**	-0.165**	-0.138**	-0.208**	-0.178**	0.103	0.174**	0.241**	-	-	-
	7.2 ด้านการบริการ	-0.226**	-0.178**	-0.212**	-0.278**	-0.126*	0.080	0.062	0.238**	0.641**	-	-
	7.3 ด้านความปลอดภัย	-0.220**	-0.164**	-0.194**	-0.238**	-0.166**	0.107	0.053	0.161**	0.464**	0.598**	-

* หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 12 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงาน รายได้และอายุ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .80 ผู้วิจัยจึงเลือกการสร้างตัวแปรใหม่จากสองตัวแปร โดยวิธีการรวมตัวแปรโดยไม่มีการปรับขนาดของตัวแปร ดังคำอธิบายต่อไปนี้

“การรวมตัวแปรโดยไม่มีการปรับขนาดของตัวแปรสามารถทำได้โดยง่ายถ้าตัวแปรที่จะรวมกันมีขนาดเท่ากัน (จำนวนตัวเลขมีขนาดเท่ากัน เช่นหลัก 10 หลัก100 หรือหลัก 1,000) การเอามารวมกันอาจจะใช้วิธีการบวกหรือการคูณก็ได้ แต่ถ้าตัวแปรที่นำมารวมกันมีขนาดไม่เท่ากัน เช่น รายได้ซึ่งอาจเป็นตัวเลข 6 หลัก และการศึกษาเป็นตัวเลข 2 หลัก หากนำมาบวกกันตัวแปรรายได้จะกลืนตัวแปรการศึกษาทำให้ไม่เห็นผลของตัวแปรการศึกษาจึงต้องใช้วิธีอื่น วิธีที่สามารถจะนำมาใช้ได้คือ การนำตัวแปรมาคูณกัน เช่น ผู้มีรายได้ 10,000 บาท การศึกษา 6 ปี จะมีตัวแปรใหม่เป็นตัวแปรรายได้การศึกษา เท่ากับ 60,000 เมื่อเทียบกับผู้มีรายได้ 20,000 บาท การศึกษา 2 ปี จะมีค่าตัวแปรการศึกษา 40,000 เป็นต้น” (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสิทธิ์, 2540: 70-77)

ผู้วิจัยเห็นว่า ประสบการณ์ทำงานและอายุ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากและส่งผลต่อตัวแปรอื่นโดยอายุของพยาบาลมากขึ้น ประสบการณ์ทำงานก็จะมากขึ้นด้วยดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมตัวแปรของประสบการณ์ทำงานและอายุ ส่วนรายได้ไม่สามารถสรุปได้ว่าอายุหรือประสบการณ์ทำงานมากจะมีรายได้มากเพราะพยาบาลที่มีการศึกษาสูงก็ทำให้มีรายได้มากเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงทำการรวมตัวแปรระหว่างประสบการณ์ทำงานและอายุของพยาบาล

แต่เนื่องด้วยขนาดของตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคือ ประสบการณ์ทำงานและอายุมีขนาดไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกวิธีนำขนาดของตัวแปรมาคูณกัน จึงได้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (หลังจากการรวมตัวแปรอายุและประสบการณ์ทำงาน) ทักษะต่อเหตุการณ์
ความไม่สงบในภาคใต้และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาล

ตัวแปร		1	2	3	4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3
1. อายุและประสบการณ์ในการทำงาน		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. สถานภาพสมรส		0.295**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. รายได้		0.740**	0.297**	-	-	-	-	-	-	-	-
4. โรงพยาบาล		0.025	0.041	0.044	-	-	-	-	-	-	-
5. ทักษะ	5.1 ด้านความรู้/เข้าใจ	-0.124*	-0.011	-0.144*	-0.018	-	-	-	-	-	-
	5.2 ด้านความรู้สึก	-0.012	-0.016	-0.021	0.284**	0.144**	-	-	-	-	-
	5.3 ด้านพฤติกรรม	-0.097	-0.052	-0.137*	-0.017	0.244**	0.248**	-	-	-	-
6. ความคาดหวัง	6.1 ด้านสวัสดิการ	-0.132**	-0.165**	-0.208**	-0.178**	0.103	0.174**	0.241**	-	-	-
	6.2 ด้านการบริการ	-0.208**	-0.178**	-0.278**	-0.126*	0.080	0.062	0.238**	0.641**	-	-
	6.3 ด้านความปลอดภัย	-0.196**	-0.164*	-0.238**	-0.166**	0.107	0.053	0.161**	0.464**	0.598**	-

* หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .05

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

ดังนั้นจึงมีตัวแปรอิสระที่นำเข้าทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณในขั้นตอนการทดสอบสมมติฐานกับผลการปฏิบัติงานคือ ตัวแปรรวมของประสบการณ์ในการทำงานกับอายุ สถานภาพสมรส รายได้ โรงพยาบาลที่สังกัด ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ซึ่งได้ผลการทดสอบดังในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อตัวแปรอิสระคือปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้เป็นตัวแปรพยากรณ์ และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	Sig.
โรงพยาบาลปัตตานี	2.191	0.764	0.119	2.020	.044
โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์	1.543	0.775	0.162	2.827	.005
ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบ					
ในภาคใต้ด้านความรู้สึก	0.347	0.151	0.125	2.297	.022
ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้					
ด้านการบริการสังคม	0.201	0.057	0.194	3.539	.000
ค่าคงที่ (a) = 64.943					
R =	0.295	R ² _{adj} =	0.075	Overall F =	7.356**
R ² =	0.087	Sig. = .000			

p ≤ .01

p ≤ .05

จากตารางที่ 14 เมื่อปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้สถานการณ์ก่อความไม่สงบในภาคใต้เป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปร โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ ตัวแปรทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกและตัวแปรความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้สถานการณ์ก่อความไม่สงบในภาคใต้ได้ที่ระดับนัยสำคัญ .01

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเข้ามาเขียนในรูปสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = 64.943 + 2.191(\text{โรงพยาบาลปัตตานี}) + 1.543 (\text{โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์}) + 0.347 (\text{ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึก}) + 0.201(\text{ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคม})$$

จากสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบสามารถอธิบายได้ว่า

โรงพยาบาลปัตตานีมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าโรงพยาบาลอื่น 2.191 เท่า

โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าโรงพยาบาลอื่น 1.543 เท่า

เมื่อทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกสูงขึ้น 1 หน่วยจะมีผลการปฏิบัติงานเป็น 0.347 เท่า

เมื่อความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมสูงขึ้น 1 หน่วยจะมีผลการปฏิบัติงานเป็น 0.201 เท่า

และเมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเข้ามาเขียนในรูปสมการ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน จะได้ดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = 0.119 (\text{โรงพยาบาลปัตตานี}) + 0.162 (\text{โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์}) + 0.125 (\text{ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึก}) + 0.194 (\text{ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคม})$$

จากสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐานสามารถอธิบายได้ว่า

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน 0.194

โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน 0.162

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน 0.125

และโรงพยาบาลปัตตานีมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน 0.119

จากสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในภาพรวมพบว่าโรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึก และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 7.5 ($R^2_{\text{adj}} = 0.075$)

และจากการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและสรุปข้อเสนอแนะของพยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะของพยาบาลจากการเก็บแบบสอบถาม

จากการเก็บแบบสอบถามจากพยาบาลทั้ง 5 โรงพยาบาล (โรงพยาบาลจะนะ โรงพยาบาลสงขลา โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลยะลาและโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์) มีพยาบาลให้ข้อเสนอแนะไว้ 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.34 ผู้วิจัยได้สรุปและรวบรวมข้อเสนอแนะโดยจัดเป็นด้านตามความเหมาะสมไว้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผู้วิจัยรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการไว้ดังนี้

1. พยาบาลมีความเสี่ยงตลอด 24 ชั่วโมงและต้องอยู่กับผู้ป่วยและญาติทั้ง 2 สัญชาติ คือ สัญชาติไทยและสัญชาติมาเลเซีย ค่าเสี่ยงภัยที่ให้แก่พยาบาลน้อยเกินไป ไม่คุ้มค่ากับการทำงานและความเสี่ยงที่ได้รับ ดังนั้นจึงควรเพิ่มค่าวิชาชีพให้แก่พยาบาล

2. อาชีพพยาบาลต้องเสียสละมากกว่าอาชีพอื่น เพราะต้องอยู่กับผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ปฏิบัติงานในยามวิกาลแต่เงินสวัสดิการน้อยมาก เมื่อเทียบกับอาชีพอื่น ดังนั้นควรมีการพิจารณาในเรื่องสวัสดิการแก่พยาบาลเพิ่มขึ้น

3. ค่าเสี่ยงภัยของพยาบาลและแพทย์ไม่ควรต่างกันมากเกินไปทั้งๆ ที่ต้องทำหน้าที่ที่ต้องเสี่ยงภัยเหมือนกัน

ด้านความปลอดภัย

ผู้วิจัยรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความปลอดภัยไว้ดังนี้

1. ควรมีมาตรการที่ชัดเจนในเรื่องความปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้กับพยาบาล เจ้าหน้าที่รวมถึงประชาชนให้เกิดความรู้สึกลปลอดภัย

2. รัฐบาลควรมีมาตรการความปลอดภัยให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ก่อนที่ประชาชนจะย้ายออกจากพื้นที่ไปมากขึ้น

3. ควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางเพิ่มขึ้น เพราะการเดินทางของพยาบาลเกิดความเสี่ยงมากเนื่องจากพยาบาลต้องอยู่เวรบาย – ดึก ดังนั้นควรเพิ่มห้องพักของพยาบาลที่เข้าเวรประจำดึก

4. โรงพยาบาลควรมีมาตรฐานในการดูแลรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดและจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจาก 20.00 น. ห้ามบุคคลภายนอก ยกเว้นผู้ป่วยเข้ามาในโรงพยาบาล

การปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. โรงพยาบาลยังขาดแคลนพยาบาลวิสัญญี รวมถึงเครื่องมือเบื้องต้นในการดูแลผู้ป่วยขาดแคลน และอุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยยังขาดคุณสมบัติที่ดีและยังขาดแคลน เช่น รถเข็น เพราะผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น
2. ควรมีการติดแผ่นป้ายระเบียบการต่างๆ เป็น 2 ภาษาเพื่อให้ญาติและผู้ป่วยที่เป็นชาวมุสลิมเข้าใจระเบียบข้อปฏิบัติในโรงพยาบาลมากขึ้น
3. ประชาชนบางกลุ่มไม่เข้าใจภาษาไทยเกิดปัญหาในการสื่อสารขึ้น จึงควรมีหน่วยงานที่ช่วยประสานความเข้าใจกับญาติและผู้ป่วย หรืออาจมีการอบรมเรื่องความรู้ในภาษามลายูแก่พยาบาลที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน หรือทางโรงพยาบาลอาจมีการจัดการอบรมการใช้ภาษาไทยในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่ไม่เข้าใจภาษาไทย เพื่อที่จะสามารถเข้าใจในการสื่อสารกันมากขึ้น
4. ควรมีการรับสมัครพยาบาลในพื้นที่เพราะการที่พยาบาลมาจากนอกพื้นที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลและเป็นห่วงในสวัสดิภาพของตน และควรอนุญาตให้พยาบาลที่ต้องการกลับภูมิลำเนาได้ย้ายกลับได้
5. พยาบาลไม่มีกำลังใจในการทำงานเนื่องจากคนที่ทำงานแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตอนเกิดเหตุการณ์นั้นถูกลงโทษ ส่วนผู้ก่อความไม่สงบถูกปล่อยให้ลอยนวลและได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ
6. อยากให้มีมาตรการเพิ่มขวัญกำลังใจแก่พยาบาลมากขึ้น

ด้านการช่วยเหลือสังคม

ผู้วิจัยรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคมไว้ดังนี้

1. ทุกคนต้องช่วยกันสอดส่องดูแล และแจ้งให้ทางราชการทราบ เพื่อจะได้ป้องกันความปลอดภัยได้ทันทั่วทั้งที่
2. บางครอบครัวมีผู้เสียชีวิตเนื่องจากเหตุการณ์ไม่สงบ ดังนั้นการช่วยเหลือผู้อื่นจึง

เป็นไปได้ไม่เต็มที่ รัฐบาลควรให้การช่วยเหลือโดยเพิ่มเงินปลอบขวัญแก่ครอบครัวที่มีผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์ความไม่สงบ

3. รัฐบาลควรมีความจริงใจในการแก้ปัญหามากกว่านี้

4. การวิจัยศึกษาทางเอกสารเพียงอย่างเดียวไม่สามารถแก้ปัญหาการเกิดความไม่สงบได้ จึงควรจะมีการเน้นให้มีกิจกรรมร่วมกันบ่อยๆ ระหว่างพยาบาลหรือหน่วยงานของรัฐกับประชาชน โดยเฉพาะกิจกรรมสันตินาการ เพื่อให้เกิดความสามัคคีกันมากขึ้น

5. ควรให้การศึกษแก่นักเรียนทั้งสายสามัญและสายศาสนาควบคู่กันไป เพราะหากสอนเฉพาะวิชาศาสนา นักเรียนที่จบไปไม่สามารถนำความรู้มาประกอบอาชีพได้หลากหลายและไม่ก่อให้เกิดอาชีพที่มั่นคง

6. ควรมีการจัดหางานให้ประชาชนหรือบุคคลในท้องถิ่นเพื่อไม่ให้เกิดการว่างงานและมีรายได้ไปหาเลี้ยงชีพ โดยในการทำงานควรมีการสอนให้ทุกคนรักกันมีน้ำใจต่อกันและเห็นความสำคัญของเพื่อนมนุษย์

7. ควรมีรายการทางโทรทัศน์ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาความไม่สงบในภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของรัฐบาลต่อไป

8. ควรส่งเสริมให้มีความเข้าใจระหว่างพยาบาลและประชาชนในพื้นที่ โดยการจัดให้มีกิจกรรมประสานความสัมพันธ์และมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพยาบาลเบื้องต้นแก่บุคคลในพื้นที่ก่อนที่จะส่งโรงพยาบาล

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัย ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บแบบสอบถามและการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ดังนี้

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

จากผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่าทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจ พยาบาลจะมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าความเข้าใจในเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่เกิดขึ้นไม่มีความชัดเจนและเข้าใจไม่ตรงกันทุกฝ่าย ข้อมูลที่ได้รับจากการเข้าช่วยเหลือของรัฐบาลก็ไม่ตรงจุด ประชาชนเกิดความสับสนในเหตุการณ์และสาเหตุที่เกิดขึ้น ดังนั้นทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจจึงอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับค่อนข้างดี เหตุที่เป็นนี้อาจเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกับพยาบาลในการดำเนินชีวิต รวมถึงความรู้สึกของพยาบาล ทำให้พยาบาลต้องการให้เหตุการณ์ยุติลงโดยเร็วแต่พยาบาลยังมีความรู้สึกค่อนข้างดีกับเหตุการณ์กับเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น ดังนั้นทัศนคติด้านความรู้สึกจึงมีระดับค่อนข้างดี ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางเพราะความเข้าใจในเหตุการณ์ที่ไม่ชัดเจน รวมถึงยังเสียขวัญต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ จึงทำให้พยาบาลแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีองค์ประกอบเป็นรายด้าน คือ ด้านสวัสดิการ ด้านการบริการสังคม และด้านความปลอดภัย ซึ่งทั้ง 3 ด้านนี้มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ประชาชนมีความปรารถนาในด้านสวัสดิการ ด้านการบริการสังคม และด้านความปลอดภัยมากขึ้นเพราะเหตุการณ์ความไม่สงบส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยากลำบากดังนั้นในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งบุคคลจึงให้ความสำคัญกับผลตอบแทนที่จะได้รับมากขึ้นด้วย ดังทฤษฎีของ Vroom (1964) ที่ว่าเมื่อบุคคลคาดว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนในที่นี้คือความปลอดภัย สวัสดิการและการบริการสังคม ก็จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นความคาดหวังของพยาบาลต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ทุกด้านจึงอยู่ในระดับมาก

ผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง เพราะเมื่อพิจารณาหน้าที่และจรรยาบรรณของงานพยาบาลแล้ว อาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องกระทำโดยหน้าที่ ซึ่งมีการบังคับให้เป็นไปตามลักษณะของงานอยู่แล้ว ประกอบกับพยาบาลมีความคาดหวังในด้านสวัสดิการ ด้านการบริการสังคมและด้านความปลอดภัยอยู่ระดับสูง จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูงด้วย

การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ 1 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะในเรื่องของลักษณะงานซึ่งต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะทางและความรู้เฉพาะด้าน ทำให้การทำงานของพยาบาลมีวิธีการทำงานที่แน่นอน ผลการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทระประภาพ (2547) เรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พ.ศ. 2547 พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำในโรงพยาบาลหรือภาระหน้าที่ในงานพยาบาลที่ถูกกำหนด ไม่ว่าสถานภาพสมรสจะเป็นเช่นไรพยาบาลก็ต้องอาศัยความรู้และความรับผิดชอบในการทำงานสูง หากพยาบาลขาดความรับผิดชอบในงานก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานการพยาบาลได้ดี และพยาบาลซึ่งมีสถานภาพสมรสที่ต่างกันจึงไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับธีรพล ผดุงฤกษ์ (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากในการทำงานของพยาบาลนั้น ก่อนที่จะเข้ามารับราชการพยาบาล พยาบาลทุกคนต้องผ่านการปฏิบัติงานจากหลายแผนกและใช้เวลาในการเรียนรู้งานเป็นเวลา 1 ปี พยาบาลจึงมีการสะสมประสบการณ์และเรียนรู้งานก่อนการทำงาน และไม่ว่าพยาบาลจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากหรือน้อย พยาบาลก็ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่หลักการพยาบาลทุกคน ดังนั้นประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันจึงไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธิ จันทจักรภรณ์ (2539) เรื่องผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง และงานวิจัยของพรพรรณ นีวจันทิก (2545) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีวี จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของอุทัยวรรณ จันทระภาพ (2547) เรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พ.ศ. 2547 พบว่าประสบการณ์ในการทำงานต่างกันผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พยาบาลที่มีรายได้ต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

พยาบาลที่มีรายได้ของพยาบาลต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก การขึ้นเงินเดือนของข้าราชการพยาบาลมีการเพิ่มเงินเดือนเป็นขั้นอย่างชัดเจนในแต่ละปี ซึ่งในจุดนี้อาจไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล อีกทั้งการปฏิบัติงานของพยาบาลทุกคนมีบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบที่คล้ายกัน รายได้ที่แตกต่างกันของพยาบาลจึงไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทระภาพ (2547) เรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พ.ศ. 2547 พบว่ารายได้ของพยาบาลวัดไร่ขิงต่างกันผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความรุนแรงจากเหตุการณ์ความไม่สงบ รวมถึงระบบการจัดการและอาการโรคของผู้ป่วย ที่มาใช้บริการของแต่ละโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Motowildo, Borman and Schmit (1997) ที่ศึกษาทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลในงานและสิ่งแวดล้อมในงาน พบว่าบุคคลที่มาจากสังคมการทำงานที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และจากผลการวิจัยพบว่าโรงพยาบาล สงขลา โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลยะลาและโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าในขณะที่ทำการศึกษาผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ในแต่ละจังหวัดมีความรุนแรงไม่เท่ากันจึงทำให้ผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า

ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมของพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมในเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ทำให้พยาบาลต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตามหลักการพยาบาล ทศนคติเป็นความรู้สึก ความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมที่พยาบาลที่มีต่อเหตุการณ์เท่านั้นซึ่งอาจไม่มีผลโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Fisher (1990) เรื่องความไม่แน่ใจในเรื่องของความคาดหวังความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก ดังนั้นหากพิจารณาเป็นรายด้านจะได้รับความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้กับผลการปฏิบัติงานดังสมมติฐานที่ 2.1, 2.2 และ 2.3

สมมติฐานที่ 2.1 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากพยาบาลอาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์การก่อความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับปานกลาง จึงยังเกิดความคลุมเครือของข้อมูล ประกอบกับพยาบาลต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บาดเจ็บในเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น อย่างเต็มความรู้ความสามารถและตามจรรยาบรรณของพยาบาลไม่ว่าจะมีทัศนคติอย่างไรก็ตาม ดังนั้นทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจจึงไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ryan, West and Carr (2003) เรื่องผลกระทบของเหตุการณ์การก่อการร้ายในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2544 ต่อทัศนคติของพนักงาน พบว่า ความเข้าใจต่อเหตุการณ์ก่อการร้ายไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึก พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้พยาบาลต้องการให้เหตุการณ์ยุติโดยเร็วจึงเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่หากพยาบาลเกิดความรู้สึกไม่ผ่อนคลาย ไม่ปลอดภัย ไม่สบายใจ การที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานอย่างมีความสุขก็เป็นไปได้ยากลำบากจึงส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร อีกทั้งงานวิจัยของ Freme and Fagan (2002) ที่ศึกษาเรื่องความรู้สึกมีค่านับต่อผู้บาดเจ็บ ยังสนับสนุนอีกว่าการที่บุคคลพัฒนาทัศนคติในแง่ลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดน้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee and Rao (2005) เรื่องความเสี่ยงในสถานการณ์ความไม่สงบ ความไว้วางใจในข้าราชการและการบริการของข้าราชการ: การศึกษาเชิงสำรวจในกลุ่มพลเมืองที่มีความตั้งใจจะใช้บริการของข้าราชการ พบว่า ในสภาวะการคุกคามขู่เชือดทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สมมติฐานที่ 2.3 ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลอาจมีทัศนคติในการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเช่น ไม่ต้องการเข้าไปทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย แต่เมื่อมีผู้ได้รับความบาดเจ็บ พยาบาลก็ต้องปฏิบัติงานโดยรักษามาตรฐานของการทำงานไว้แม้ว่าจะมีทัศนคติต่อการแสดงพฤติกรรมในทางตรงกันข้าม ดังนั้นทัศนคติด้านพฤติกรรมจึงไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fisher (1990) เรื่องความไม่แน่ใจในเรื่องของความหวังความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ได้สนับสนุนว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

จากสมมติฐานข้อนี้พบว่าความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยเหตุนี้จึงสามารถอธิบายความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ได้ว่า หากพยาบาลมีความคาดหวังในเชิงบวกก็จะส่งผลให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพราะเมื่อบุคคลเห็นผลลัพธ์ที่จะได้ บุคคลก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Murray, 1968: 416) เช่นเดียวกับผลการปฏิบัติงานนั้น เมื่อพยาบาลปฏิบัติงานพยาบาลก็คาดหวังว่าจะได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการ และยังในเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่เกิดขึ้นพยาบาลยังมีความคาดหวังให้มีการบริการสังคมและการจัดสวัสดิการที่ดี รวมถึงมีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินและการทำงาน ดังนั้นความคาดหวังของพยาบาลต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

สมมติฐานที่ 3.1 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการ

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตทั้งสุขภาพ อนามัยและสังคม ซึ่งอาจอยู่ในรูปค่าเสี่ยงภัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง รถรับส่ง วันหยุดพักผ่อน บ้านพักหรือสิ่งอื่นที่มาอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตแก่

พยาบาล โดยเฉพาะในเหตุการณ์ความไม่สงบ เศรษฐกิจการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลง สวัสดิการจึงมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตมากขึ้น และเมื่อพยาบาลคาดหวังว่าจะได้รับสวัสดิการมากขึ้นผลการปฏิบัติงานของพยาบาลจึงสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eisenberger, Rhoades and Cameron (1999) เรื่อง แรงจูงใจภายในและการตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับการรับรู้ว่าการเพิ่มหรือลดการทำงานเพื่อค่าตอบแทน พบว่า ค่าตอบแทนในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเพิ่มการทำงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังรางวัลในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะทำให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3.2 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ เมื่อเกิดความไม่สงบขึ้นสังคมเกิดความวุ่นวายการดำเนินชีวิตไม่ราบรื่นพยาบาลจึงมีความคาดหวังให้มีการบริการทางสังคมซึ่งการบริการทางสังคมจะเข้ามามีบทบาทในการช่วยปรับปรุงรูปแบบของสังคมและให้บุคคลเห็นความสำคัญของสังคมที่ดีขึ้น เช่น มีการส่งเสริมทางสุขภาพแก่พยาบาลและประชาชน การบริการให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเนื่องจากพยาบาลมีความคาดหวังในการบริการสังคม ดังนั้นความคาดหวังด้านการบริการสังคมในเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Levav et al. (2006) เรื่อง ประโยชน์ของการบริการทางสุขภาพในกรุงเยรูซาเลมภายใต้การก่อความไม่สงบ พบว่าผลกระทบการก่อความไม่สงบได้แพร่ขยายมากขึ้น ความคาดหวังการบริการทางสุขภาพก็ยังคงมีต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 3.3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัย พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ อาจกล่าวได้ว่าความปลอดภัยในสถานการณ์ที่เป็นเช่นนี้นับว่ามีความสำคัญมาก และพยาบาลก็มีความคาดหวังหรือปรารถนาให้

มีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินและบุคคลใกล้ชิด เพราะหากพยาบาลมีความปลอดภัยมากเท่าไร สภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ผลการปฏิบัติงานก็ดีขึ้นด้วยซึ่งในทางกลับกันหากมีความปลอดภัยน้อย สภาพจิตใจก็อ่อนแอ ไม่มีความสุขในการทำงานส่งผลให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานไม่ดีไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fuller (1997: 165-174) เรื่อง การทำนายผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบและจัดมาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายในและภายนอกบริษัท พบว่ามาตรฐานสุขภาพและความปลอดภัยภายนอกบริษัทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัววัดกับกลยุทธ์ของการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานทั้งหมดของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะติดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้คือ โรงพยาบาลปัตตานีและโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในขณะที่ทำการศึกษา เหตุการณ์เกิดความไม่สงบในภาคใต้ส่งผลกับจังหวัดปัตตานีและจังหวัดนราธิวาสมากกว่าจังหวัดอื่น ทำให้เกิดความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งสองในจังหวัดปัตตานีและจังหวัดนราธิวาสมากกว่าโรงพยาบาลที่อยู่ในจังหวัดสงขลาและโรงพยาบาลที่อยู่ในจังหวัดยะลา ทำให้การปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Motowildo, Borman and Schmit (1997) เรื่อง ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลในงานและสิ่งแวดล้อมในงาน พบว่าบุคคลที่มาจากสังคมการทำงานที่แตกต่างกันนั้นจะสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้

ส่วนทักษะติดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกละเอียดสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทัศนคตินั้นสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล (Baron and Byrne, 2004: 128) ซึ่งทัศนคติด้านความรู้สึกของพยาบาลเป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม หากพยาบาลมีทัศนคติด้านความรู้สึกที่ต้องการช่วยเหลือให้เหตุการณ์สงบลงโดยเร็ว พยาบาลก็จะมีความตั้งใจในการทำงานส่งผลให้มีผลการปฏิบัติที่ดี และหากพยาบาลมีทัศนคติด้านความรู้สึกที่ไม่ดีเช่น ไม่ต้องการช่วยเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เสี่ยงภัยและต้องการย้ายออกจากพื้นที่ ผลการปฏิบัติงานก็อาจลดลง ทัศนคติด้านความรู้สึกจึงสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Freme and Fagan (2002) ได้ทำการศึกษารูสึกที่

มีคณตอผู้บาคเจ็บ พบว่าการพัฒนาทัศนคติในด้านลบจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง และมักจะมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพและการสูญเสียพนักงานอีกด้วย

ตัวแปรอีกตัวที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้คือ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลต้องมีการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ที่เกิดความไม่สงบให้เหมือนเช่นสภาวะการณ์ปกติ พยาบาลจึงมีความคาดหวังให้มีการบริการสังคมเพื่ออำนวยความสะดวกเกิดความปกติสุข เพราะหากในสังคมเกิดความวุ่นวายการปฏิบัติงานก็ต้องมีภาระมากขึ้น พยาบาลจึงมีความคาดหวังด้านการบริการสังคมมากขึ้น เมื่อได้รับการบริการสังคมตามที่คาดหวังพยาบาลก็จะปฏิบัติงานได้ดี จึงทำให้ความคาดหวังด้านการบริการสังคมของพยาบาลสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fisher (1990) เรื่องความไม่แน่ใจในเรื่องของความคาดหวังความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน พบว่าความคาดหวังจะนำไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการ และงานวิจัยของ Levav et al. (2006) ศึกษาเรื่องประโยชน์ของการบริการทางสุขภาพในกรุงเยรูซาเลมภายใต้การก่อความไม่สงบ พบว่าผลกระทบต่อการก่อความไม่สงบแพร่มากขึ้น บุคคลก็จะมีมีความคาดหวังด้านการบริการต้องการให้มีความต่อเนื่องทั้งในระยะยาวและระยะสั้น

ดังนั้นจะเห็นว่าโรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพยาบาลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้คือ พยาบาลจากโรงพยาบาลยะลา นราธิวาส ราชนครินทร์ โรงพยาบาลปัตตานี และโรงพยาบาลสงขลาทั้งหมดจำนวน 314 คนโดยจำแนกเป็น 74, 74, 78 และ 88 คนตามลำดับโดยใช้ตารางสำเร็จ Krejcie and Morgan (อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2546: 101) จากนั้นนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาทำการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติหรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Stratified Sampling) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สร้างขึ้นจากการแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลออนไลน์ จากนั้นจึงนำมาสรุปเป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของพยาบาลอันประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และโรงพยาบาลที่สังกัด

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมตามทฤษฎีของ Allport (cited in Rajacki, 1990: 4) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งแบ่งเป็น 5 อันดับตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมตามทฤษฎีของ Vroom (1964) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งแบ่งเป็น 5 อันดับตั้งแต่คาดหวังมากที่สุดจนถึงคาดหวังน้อยที่สุด

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของจิตนา ยูนิพันธ์ (2527: 37) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งแบ่งเป็น 5 อันดับตั้งแต่ปฏิบัติมากที่สุดจนถึงปฏิบัติน้อยที่สุด

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผล ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 34 ปี (ร้อยละ 39.8) แต่งงานแล้ว (ร้อยละ 61.8) มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 13 ปี (ร้อยละ 45.5) และมีเงินเดือนอยู่ในช่วง 17,000-29,000 บาท (ร้อยละ 47.5) และพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นพยาบาลจากโรงพยาบาลสงขลา มีจำนวน 88 คน (ร้อยละ 28.0) โรงพยาบาลปัตตานีจำนวน 78 คน (ร้อยละ 24.8) โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์และโรงพยาบาลยะลาโรงพยาบาลละ 74 คน (ร้อยละ 23.6)

ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

พบว่าทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 40.05 (S.D. = 5.43) หากพิจารณาเป็นรายด้านจะได้ ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจจะอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 10.17 (S.D. = 2.70) ทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ย 14.57 (S.D. = 2.07) และทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 15.37 (S.D. = 3.12)

ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

พบว่าพยาบาลมีความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 73.03 (S.D. = 13.70) หากพิจารณาเป็นรายด้านจะได้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการ (S.D. = 5.62) ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคม (S.D. = 5.54) และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัย (S.D. = 5.71) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 22.23, 25.01 และ 25.11 ตามลำดับ

ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

พบว่าผลการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 75.91 (S.D. = 5.74)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ 1 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พยาบาลที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยโรงพยาบาลสงขลามีผลการปฏิบัติงานต่างกับโรงพยาบาลปัตตานีและนราธิวาสราชนครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.1 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้ความเข้าใจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.144

สมมติฐานที่ 2.3 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.218

สมมติฐานที่ 3.1 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.114

สมมติฐานที่ 3.2 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.205

สมมติฐานที่ 3.3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.158

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

จากสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือโรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกละและความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 7.5 ($R^2_{adj} = 0.075$)

จากผลการวิจัยข้างต้นเพื่อให้สามารถเห็นผลการวิจัยและเข้าใจผลการวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐานไว้ในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปผลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	
	มีนัยสำคัญ	ไม่มีนัยสำคัญ
1. พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน		✓
1.1 พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน		✓
1.2 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน		✓
1.3 พยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน		✓
1.4 พยาบาลที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน		✓
1.5 พยาบาลที่มาจากโรงพยาบาลที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน	✓	
2. ทักษะคิดต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล		✓

สมมติฐานในการวิจัย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	
	มีนัยสำคัญ	ไม่มีนัยสำคัญ
2.1 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล		✓
2.2 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	✓	
2.3 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล		✓
3. ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	✓	
3.1 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	✓	
3.2 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	✓	
3.3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	✓	
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้	✓	

✓ = มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะผลการวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้พยาบาลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการแก่พยาบาล กิจกรรม

ให้คำปรึกษาปัญหาทางสุขภาพกายและจิตใจแก่ประชาชนและพยาบาล เพื่อให้พยาบาลมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

2. จากผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นรัฐบาลไม่ควรมองข้ามในส่วนของสวัสดิการที่ควรให้แก่พยาบาลที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย เช่น ค่าเสี่ยงภัย การให้ความคุ้มครองแก่พยาบาลที่ต้องกลับที่พักในยามวิกาลหรือการให้เงินพิเศษหากพยาบาลต้องออกพื้นที่ในการทำงาน

3. จากผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นรัฐบาลควรเพิ่มมาตรการในการคุ้มครองพยาบาลและบุคลากรในทุกสังกัดเช่น จัดเวรยามคุ้มครองขณะปฏิบัติงาน มีการเข้าไปตรวจตราในสถานที่ทำงาน เพิ่มจุดตรวจในการตรวจสอบสถานการณ์ความไม่สงบ

4. จากผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านการบริการสังคมและทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ด้านความรู้สึกสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ ดังนั้นควรจัดการบริการสังคมแก่พยาบาลและประชาชน เช่น การบริการทางสุขภาพรายเดือน การอบรมการบริโภคที่ถูกสุขวิสัย จัดหน่วยสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ จัดหางานและพัฒนาอาชีพแก่ประชาชนในพื้นที่ จัดฝึกการระงับภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบ หรืออาจให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสังคม การจัดศูนย์บริการให้คำปรึกษาปัญหาทางสุขภาพกายและจิตใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนาการวิจัยในครั้งต่อไปได้ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้และตัวแปรทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลที่กระจ่างและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ในการวางแผนการปฏิบัติงานต่อไป

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปนั้นควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น เรื่องขวัญกำลังใจในการทำงาน จริยธรรมในการประกอบอาชีพในสถานะที่เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ความเชื่อและศาสนา ความพึงพอใจในงานและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. 2545. กระทรวงสาธารณสุขไทย พ.ศ. 2543-2545. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

กรุงเทพธุรกิจ. 2549. ข่าว (Online). www.bangkokbiznews.com/2006/08/31/w001_133726.php?news_id=133726, 10 มกราคม 2550.

กองการพยาบาล. 2548. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (Online). <http://203.157.19.194/>, 6 มกราคม 2548.

กองงานวิทยาลัยพยาบาล. 2539. หลักการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.

กองวิจัยสังคมศาสตร์. 2510. ทศนคติและความต้องการของประชาชนใน 4 จังหวัดชายแดน
ภาคใต้. กรุงเทพมหานคร: สภาวิจัยแห่งชาติ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.
พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร จำกัด.

คอยลิน อันวาร์ และ สุกฤษณ์ กาญจนขุนดี. 2547. ไฟใต้ใครจุด ?. กรุงเทพมหานคร:
อินโดไชน่า พับลิชชิง.

โครงการ เสือดำ. 2545. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงาน
ของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัทไทย-เอเชีย พี อี ไฟฟ์ จำกัด.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จตุรงค์ บุญรัตนสุทร. 2540. สถิติการสังคมทางแก๊วกฤตสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร:
มูลนิธิฟรีริช เอแบรท (FES).

จิตนา ยูนิพันธ์. 2527. การเรียนการสอนของพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาวไทยนิวส์. 2548. ข่าว (Online). [www.Chaotainews.com/modules.php?name=News](http://www.Chaotainews.com/modules.php?name=News&pagenews=47)
&pagenews=47, 19 พฤศจิกายน 2549.

_____. 2549. แพทย์ทหารบกใน 3 จังหวัดภาคใต้ (Online). www.Chaotainews.com/modules.php?name=News&pagenews=47, 19 พฤศจิกายน 2549.

เชียงใหม่. 2547. วัฏจักรอุบาส์ทางการเมืองกับปัญหา “ไฟใต้”. มติชนรายวัน.
(2 พฤศจิกายน 2547): 15.

พาริดา อิบราฮิม. 2541. กระบวนการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทบุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

เดลินิวส์. 2548. กรุงเทพมหานคร: 1 มกราคม 2548. 13.

ทนงค์ เกษทรัพย์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทักษิณ ชินวัตร. 2546. นายกฯ ทักษิณ คุยกับประชาชน. เล่มที่ 3. กรุงเทพมหานคร.

ทัศนีย์ ลักษณะนิชนชัย. 2545. การใช้ทรัพยากรในงานสวัสดิการสังคม. กรุงเทพมหานคร: สมชาย
การพิมพ์.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนา
พานิช จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์. 2537. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

_____. 2539. การบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารทหารไทย. 2548. ผลกระทบของธรณีพิบัติ. *เศรษฐกิจสังคม* 14 (1): 3-17.

ชั้นวัด ชูแสง. 2550. การก่อการร้าย (Online). www.wing2.rtaf.mi.th/w2data/kkr01.html, 25 มกราคม 2550.

ธีรพล ผดุงฤกษ์. 2547. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระวุฒิ เอกะกุล. 2542. เอกสารประกอบการสอน รายวิชาเจตคติ. อุบลราชธานี: ภาควิชาและวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ธีรชัย เอี่ยมวรเมธ. 2544. *พจนานุกรมไทย*. กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น.

นิรนาม. 2534. “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครนอกโรงเรียนของ 14 จังหวัดภาคใต้. ฝ่ายวิจัยและประเมินผลศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ภาคใต้ จังหวัดสงขลา. สงขลา: ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน.

มติชน. 2547. กรุงเทพมหานคร. 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547. หน้า 15.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2547. สถานการณ์และทิศทาง การแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนใต้ในยุครัฐบาล. *สารสงขลานครินทร์* 14 (1): 21.

_____. 2548. เขตการศึกษาที่เกิดกับบทบาทในวันเกิดภัยพิบัติ. *สารสงขลานครินทร์* 14 (2): 12.

_____. 2548. ม.อ.ระดมนักวิชาการลงพื้นที่ที่ประสบภัยหาข้อมูลทำโครงการระยะยาว. *สารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์* 14 (2): 14-15.

มานิดา กงเดชอุดมกุล. 2544. บรรยายาสององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี

โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เมธี จันทจักรภรณ์. 2539. การศึกษาผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
ในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน ภาคกลาง. ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน
ภาคกลาง 2539.

ประพิน วัฒนกิจ. ม.ป.ป. การศึกษาแนวคิดความต้องการของพยาบาลวิชาชีพต่อการความรู้ไปใช้
ในบทบาทหน้าที่การปฏิบัติการพยาบาล. กองการพยาบาล. สำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข.

ประสิทธิ์ พลนิกร. มปป. หมวดวิชาชีพพื้นฐาน (Online).

<http://72.14.235.104/search?q=cache:seaCXZOAKxEJ:www.nice.ac.th/data/1.ppt+%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%AD%E0%B8%94%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%96%E0%B8%B6%E0%B8%87&hl=th&ct=clnk&cd=1&gl=th>, 7 มกราคม 2548.

ปัตตานีทูเดย์. 2549. ข่าว (Online).

www.pattanitoday.com/htm/modules.php?name=News&file=categories&op=newindex&catid=4, 23 ธันวาคม 2549.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพฯ.

_____. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ผู้จัดการออนไลน์. 2547. ปัญหาภาคใต้ (Online). www.manager.co.th/troubledSouth/, 9 มกราคม 2549.

_____. 2548. ปัญหาภาคใต้ (Online). www.manager.co.th/troubledSouth/, 9 มกราคม 2549.

ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลปัตตานี. 2550. โทรศัพท์. 7 กุมภาพันธ์ 2550.

ฝ่ายวิจัยและประเมินผลศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ภาคใต้. 2543. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครนอกโรงเรียนของ 14 จังหวัด ภาคใต้. สงขลา: ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ภาคใต้.

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพมหานคร: วัฒนพานิช .

พระราชบัญญัติวิชาชีพพยาบาล. 2540. เล่มที่ 114 ตอนที่ 75 ก, 1-2.

พรพรรณ นิวจันทิก. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญแข แสงแก้ว. 2538. การวิจัยทางสังคม. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ. 2544. สถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: พระนครแกรนด์วิว.

_____. 2546. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. 2533. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. ชลบุรี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ระพีพรรณ คำหอม. 2545. สวัสดิการกับสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: อารยัน มีเดีย.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544. การทดสอบทางจิตวิทยาในวงการอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โรงพยาบาลยะลา. 2550. **ประกาศ** (Online). www.hospital.moph.go.th/yala/, 21 มกราคม 2549.

โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์. 2549. **ประวัติ** (Online). www.sasuk12.com/naratiwat/index.htm, 12 มกราคม 2549.

โรงพยาบาลสงขลา. 2548. **ข้อมูลทั่วไป** (Online). www.sk-hospital.com/index.php.pagemode=gen, 12 มกราคม 2549.

ล้วน และ อังคณา สายยศ. 2540. **สถิติทางการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2546. **การประเมินผลในระบบเปิด**. กรุงเทพมหานคร: โครงการเอกสารและตำรา สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิฉ้า.

วรวิทย์ บารู. 2547. ปัตตานีร่วมกับประชาคม 3 จังหวัดชายแดนใต้ เปิดเวทีแสดงความคิดเห็นต่อเหตุการณ์ ผลกระทบต่อปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้. **สารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์** 13(3): 11.

วาที ทรัพย์สิน. 2547. ลานวัฒนธรรม กิจกรรมทางวัฒนธรรมสะอูด ผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่. **รัฐมัล** 25 (1): 62.

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534. **จิตวิทยาทัศนคติ**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วิกิพีเดีย. 2549. **การบริการสังคม. สารานุกรมเสรี** (Online).

<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1>, 6 มกราคม 2549.

_____. 2550. **ความไม่สงบในชายแดนภาคใต้ของไทย. สารานุกรมเสรี** (Online). <http://th.wikipedia.org/wiki/>, 25 เมษายน 2550.

- วิจิตร ศรีสุพรรณ และ คณะ. 2541. การศึกษาความต้องการกำลังคนด้านสุขภาพกลุ่มผู้ให้บริการด้านพยาบาล. *สารสาขพยาบาล* 13 (1): 66-67.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. การแปลผลวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. นนทบุรี: ว.เกตุสิงห์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2546. *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ร็อบบินส์, สตีเฟนส์ พี. แปลจาก S. P. Robbins and M. Coulter. 2003. **Management**. New York: Pearson Education, Inc.,.
- วิโรจน์ สารัตนะ. 2548. การประเมินผลการปฏิบัติงานประเด็นข้อคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจและข้อควรคำนึงในบริบททางวัฒนธรรม สังคมและองค์กร (Online).
www.ednet.kku.ac.th/~ed128/128/ad06/article5.html, 5 มกราคม 2548.
- วุฒิพงษ์ ยศลาสุโรดม. 2546. *การประเมินการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร: Be Bright Books. แปลจาก Robert B. Maddux. 2000. **Expernet Network of Experts for Training and Development**. Crisp Publications, Inc.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศุภวรรณ ดันตียนนท์. มปป. *การจัดเก็บสารเคมีอย่างปลอดภัย* (Online).
<http://72.14.235.104/search?q=cache:ZRt62oK6b3cJ:www.chemistry.sc.chula.ac.th/safety/slides%255C8%2520Chemical%2520Storage%2520in%2520Lab.pdf+%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%AD%E0%B8%94%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%A2%2B%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2&hl=th&ct=clnk&cd=5&gl=th>, 15 มีนาคม 2550.

สมชาย ไตรตันภิรมย์. 2548. กรอบการประเมินการปฏิบัติข้าราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระดับกระทรวงกลุ่มภารกิจและส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าปีงบประมาณ 2548. ทริส (Online).

<http://service.nso.go.th/cleantrans/train/train-3.pdf>, 11 มีนาคม 2548.

สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

_____. 2546. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บูรณากิจ.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.

สภาการพยาบาล. 2548. ภารกิจของงานพยาบาล (Online).
www.tnc.or.th/organ/committee.html, 23 มกราคม 2548.

สันต์ หัตถิรัตน์. 2547. ไฟได้ในมุมมองแพทย์. มติชนรายวัน (1 เมษายน 2548): 4.

สินศักดิ์ สุวรรณโชติ, วิภาวรรณ และ ชะอุ่ม เพ็ญสุขสันต์. 2548. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย 12 (1): 31-39.

สุชา จันทรเอม. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุปราณี พันธน้อย. 2529. การพยาบาลพื้นฐาน. ม.ป.ท.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลื่องเชียง.

_____. 2545. การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล. กรุงเทพมหานคร: เพื่อฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด.

เสนาะ ดิยาว. 2543. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ. 2548. แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545-2549) (Online). www.m-society.go.th/social/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=42, 12 กุมภาพันธ์ 2548.

สำนักงานสวัสดิการสังคม. 2543. สรรค์สร้างเพื่อคุณภาพชีวิต. กรุงเทพมหานคร.

_____. 2546. กรุงเทพมหานคร.

อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัทธกร. 2542. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

อจรรย์ จันทลักษณ์. ม.ป.ป. สถิติอย่างง่ายไร้กังวล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สหประชาพานิชย์.

อับดุลอะลูร์ บินฮาฟีอี. 2548. มุมมองของอุสตาซ (Online). www.thaingo.org/writer/16_view.php?id=78, 24 ธันวาคม 2549.

อุทัยวรรณ จันทระภาพ. 2547. ศึกษาเรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาล เมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Aamodt, M. G. 2004. **Applied Industrial/Organizational Psychology**. 4th ed. Australia: Wadsworth/Thomson Learning.

Anonymous. 1997. **Expectancy Theory of Motivation** (Online).

www.geocities.com/Athens/Forum/1650/htm/expentancy.html, January 6, 2005.

Anonymous. 2005. **Theory of Expectancy** (Online).

www.nidampal7bkk.com/document/PA620/PA620-12doc.7/01/05, January 6, 2005.

Baron, R. A. and D. Byrne. 2004. **Social Psychology**. 10th ed. Boston: Pearson Education, Inc.

Beach, D. S. 1980. **Personnel: The Management of People at Work**. New York:

Mac Millan Publishing Co.

Bernardin, H. J. 2003. **Human Resource Management and Experiential Approach**.

3rd ed. New York: McGraw-Hill.

Drafke, M. W. and S. Kossen. 2002. **The Human Side of Organizations**. 8th ed.

New Jersey: Prentic Hall Ins.

Eagly, A.H. and S. Chaiken. 1993. **The Psychology of Attitudes**. New York: Harcourt

Brace Jovanovich, Inc.

Eisenberger, R., L. Rhoades, and J. Cameron. 1999. **Does Pay for Performance Increase or**

Decrease Perceived Self-Determination and Intrinsic Motivation? (77)5: 1026-1040,

(Online). <http://cat.inst.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=1181628>, January 6, 2005.

Frederick, K. B. and N. J. Fagan. 2002. **The Dark Side of Feeling Others' Pain**. Masthead 4

November 04 (Online). www.community.nursingspectrum.com, January 15, 2005.

Finn, D. 1921. **The Corporate Oligarchy**. New York: Simon & Schuster.

Fisher, C. D. 1990. On the Dubious Wisdom of Expecting Job Satisfaction to Correlate with Performance. **Academy of Management Review** 5(4): 607, (Online).
[www.jstor.org/jstor/gifcvtdir/ap001008/03637425/ap010020/01a00180_... htm](http://www.jstor.org/jstor/gifcvtdir/ap001008/03637425/ap010020/01a00180_...htm),
 January 6, 2005.

Fisher, C. D., L. F. Schoenfeldt, and J. B. Shaw. 1996. **Human Resource Management**. New York: Houghton Mifflin Co.,.

Fuller, C. W. 1997. Key Performance Indicators for Benchmarking Health and Safety Management in Intra and Inter-company. **Benchmarking: An International** 4(3): 165-174, (Online). www.emeraldsight.com/10.1108/14635779710181406,
 December 1, 2006.

George, J. M. and G. R. Jones. 1999. **Understanding and Managing Organizational Behavior**. Texas: Addison-Wesley Longman, Inc.

Gilbert, N. 2001. **Research in Social Life**. London: SAGE Publications Ltd.

Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997). **Behavior in Organizations**. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Harvey, D. n.d. **Work Place Violence** (Online). <http://safety.com/articles/workplace-violence.html>, March 3, 2007.

Hovland, C. I. (eds.). 1972. **Social Judgment**. 4th ed. New York: Yale University Press.

Huffman, K. 2002. **Psychology in Action**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Huizinga, G. 1970. **Maslow's Need Hierarchy in The Work Situation**. Netherlands: Wolters Noordhoff & Groningen.

- Ivancevich, J. M., P. Lorenzi, and S. J. Skinner. 1997. **Management Quality and Competitiveness**. Chicago: McGraw-Hall.
- Langer, A. 2005. **What does Type-Safety Mean?** (Online).
www.AngelikaLanger.com/GenericFAQ/FAQSections/Fundamentals.html>, January 15, 2007.
- Lee, J. and H. R. Rao. 2005. Risk of Terrorism, Trust in Government, and e-Government Services: An Exploratory Study of Citizens' Intention Environment. **The YCISS Working Paper Series** (30): 56.
- Levav, I. et al. 2006. Health Services Utilization in Jerusalem under Terrorism. **American Journal of Psychology** 163(8): 1355, (Online).
www.psypress.com/mhp/aggregator/categories/1?page=4-27k -, June 20, 2006.
- Lord, C. G. 1997. **Social Psychology**. New York: Harcourt Brace College Publisher.
- Katz, D. and R. L. Kahn. 1978. **The Social Psychology of Organization**. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- _____. 1967. **Attitude Theory and Measurement**. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Krech, D., R. S. Crutchfield and E. L. Ballachey. 1962. **Individual in Society**. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Kinicki, A. and R. Kreither. 2003. **Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York: Harper & Row, Publishers.

Maslow, A.H, Stephens, D. C. and G. Heil. 1998. **Maslow on Management**. Canada: John Wiley&Sons, Inc.

McAdams, D. P. 2001. **The Person an Integrated Introduction to Personality Psychology**. New York: Harcourt College Publishers.

McCalman, J. and R. A. Paton. 1992. **Change Management a Guide to Effective Implementation**. London: Paul Chapman Publishing Ltd.

Miner, J. B. 1992. **Industrial - Organizational Psychology**. New York: McGraw-Hill, Inc.

Mondy, J. B, P.M. Noe, and R.W. Mondy. 2005. **Human Resource Management**. 9th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Motowildo, S. J., W. C. Borman and M. J. Schmit. 1997. A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. **Human Performance** 10 (2): 71-83.

Muchinsky, P. M. 2003. **Psychology Applied to Work**. 7th ed. Australia: Wadsworth/Thomson Learning.

Murray, E. J. 1961. **Motivation and Emotion**. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Murray, H. A. 1968. **Exploration in Personality**. New York: Science Edition, Inc.

National Central for Victims of Crime. 2000. **Workplace Violence: Employee Information** (Online). www.ncvc.org/ncvc/main.aspx?dbName=DocumentViewer&DocumentID=32374, October 17, 2006.

- Newcomb, T.M. 1958. **Readings in Social Psychology**. New York: Holt, Rinehart and Winston,.
- Osland, J. S, D. A. Kolb, and I. M. Rubin. 2001. **The Organization Behavior Reader**. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Parasuman, A., L. L. Berry and V. A. Zeitham. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.
- Pawlik, K. and M. R. Rosenzweig. (eds). 2000. **International Handbook of Psychology**. London: SAGE Publications.
- Perloff, R. M. 2003. **The Dynamics of Persuasion**. London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Petri, H. L. 1991. **Motivation: Theory, Research, and Applications**. California: Wadsworth Publishing Company.
- Pines, A. M. and C. Masslach. 2002. **Experiencing Social Psychology**. 4th ed. Boston: McGraw. Hill Higher Education.
- Rajecki, D. W. 1990. **Attitude**. 2nd ed. Massachusetts: Sunderland, Inc. Publishers.
- Ritzer, G. and B. Smart. 2001. **Handbook of Social Theory**. London: SAGE Publications.
- Ryan, M. A., B. J. West and J. Z. Carr. 2003. Effects of Terrorist Attacks of 9/11/01 on Employee Attitudes. **Journal of Applied Psychology** 88(4): 647-659.

- Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt, and R. N. Osborn. 2003. **Organizational Behavior**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Schultz, D. P. and S. E. Schultz. 2001. **Psychology & Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. New Jersey: Prentice Hall.
- _____. 2001. **Theories of Personality**. Australia: Wadsworth/Thomson Learning.
- Schmitt N. and D. Chan. 1998. **Personnel Selection**. London: SAGE Publications.
- Smither, R. D. 1988. **The Psychology of Work and Human Performance**. New York: Harper & Row, Publishers.
- The Nation**. 2005. Bangkok: July 26, 2005. p. 4A.
- _____. 2006. **5 Soldiers Injured in Naratiwat Bomb Attack** (Online).
www.nationmultimedia.com/breakingnews/read.php?newsid=30014867,
 December 1, 2006.
- Torrington, D. and L. Hall. 1991. **Personnel Management a New Approach**. 2nd ed. New York: Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Vroom, V. H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Vroom, V. H. and, E.L. Deci. (eds). 1978. **Management and Motivation**. New York: Penguin Books Ltd.
- Weiner, B. 1992. **Human Motivation: Metaphor, Theories, and Research**. 2nd ed. London: SAGE Publications.

Werther, W. B. 1990. **Canadian Human Resource Management**. New York: McGraw-Hill Ryerson.

Wikipedia. n.d. **Safety** (Online). <http://en.wikipedia.org/wiki/Safety>, January 6, 2007.

Worchel, S., J. Coolper and G. R. Goethals. 1991. **Understanding Social Psychology**. California: Wadsworth Publishing Company.

Zimbardo, P. and E. B. Ebbesen. 1970. **Influencing Attitudes and Changing Behavior**. California: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Zimbardo, P. G. and M. R. Leippe. 1991. **The Psychology of Attitude Change and Social Influence**. New York: McGraw-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล



แบบสอบถาม

เรื่อง

**ทัศนคติและความคาดหวัง ต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้
ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติและความคาดหวัง ต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการฝึกอบรม พัฒนาระบบสวัสดิการให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพยาบาล อีกทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพยาบาลให้มีการเตรียมพร้อม กับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและทันต่อความต้องการของหน่วยงานและสังคมต่อไป

ข้อมูลทุกอย่างที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคลและไม่มีการระบุชื่อผู้ใดเลย เพียงแต่นำผลไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะหากเว้นข้อใดข้อหนึ่งไป จะทำให้แบบสอบถามฉบับนี้ไม่สมบูรณ์ ขอให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นให้ตรงกับความจริงมากที่สุดและขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวหฤทัย จันทรไสย

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม ที่แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ด้วยกันคือ

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้
 ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความสงบในภาคใต้
 ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล

คำตอบของท่านในแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อถูกผิด ขอให้ท่านตอบทุกข้อด้วยความ เป็นจริงตาม ทัศนคติ ความคาดหวังและการปฏิบัติงานของท่าน คำตอบที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้ตรงกับความต้องการของพยาบาลและสังคม

ปัจจุบันท่านทำงานที่โรงพยาบาล.....

ปัจจุบันท่านทำงานแผนก.....

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ แต่งงาน ☐ หย่า/แยกกันอยู่ ☐ คู่สมรสเสียชีวิต

3. อายุ.....ปี.....เดือน

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุการทำงานในโรงพยาบาลที่สังกัดในปัจจุบัน.....ปี.....เดือน

6. รายได้.....บาท/เดือน (ไม่รวมเงินพิเศษอื่น ๆ)

ส่วนที่ 2 ทศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

ข้อ	ข้อความทัศนคติต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.	ท่านคิดว่าเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ไม่ได้รุนแรงเหมือนการนำเสนอของสื่อ					
2.	ท่านเชื่อว่าการทำร้ายเจ้าหน้าที่ทำให้เจ้าหน้าที่ออกจากพื้นที่ไปทำงานที่อื่น					
3.	ท่านคิดว่าเหตุการณ์การวางระเบิดไม่ได้รุนแรงตามที่สื่อเสนอ					
4.	ท่านรู้สึกมั่นใจว่าการขู่วางระเบิดไม่ส่งผลเสียแก่พยาบาล					
5.	ท่านเกรงว่าอาจมีการดักทำร้ายเจ้าหน้าที่พยาบาล					
6.	เมื่อมีเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความยากลำบากขึ้น					
7.	เมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ท่านรู้สึกว่าอาชีพพยาบาลมีความสำคัญเพิ่มขึ้น					
8.	เมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ท่านรู้สึกว่าไม่มีความสุขในการทำงาน					
9.	ท่านคิดว่าพยาบาลสามารถพูดให้กำลังใจแก่คนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี					
10.	ท่านคิดว่าพยาบาลสามารถพูดโน้มน้าวแก่คนในพื้นที่ให้เข้าใจเจ้าหน้าที่ในทางที่ถูก					
11.	เมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบท่านคิดว่าพยาบาลควรเข้าไปช่วยผู้บาดเจ็บแม้ไม่อยู่ในหน้าที่					
12.	ท่านคิดว่าพยาบาลจะไม่ให้การพยาบาลแก่ผู้ก่อความไม่สงบในภาคใต้					

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้

ข้อ	ข้อความเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ท่านมีความคาดหวังอย่างไรในเรื่องนี้	คาดหวังมากที่สุด	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	คาดหวังน้อยที่สุด
1.	ท่านคาดว่าจะได้รับสวัสดิการเพิ่มขึ้น					
2.	ท่านคาดว่าจะได้รับเงินชดเชยเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน					
3.	ท่านคาดว่าจะได้รับการดูแลสุขภาพอนามัยดีขึ้น					
4.	ท่านคาดว่าพยาบาลจะมีสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น					
5.	ท่านคาดว่าจะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข					
6.	ท่านคาดว่าคนในพื้นที่จะมีความสัมพันธ์กับพยาบาลดีขึ้น					
7.	ท่านคาดว่าสังคมจะมีการจัดระเบียบดีขึ้น					
8.	ท่านคาดว่าคนในพื้นที่จะเห็นความสำคัญของการมีสังคมที่ดีขึ้น					
9.	ท่านคาดว่าคนในพื้นที่จะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น					
10.	ท่านปรารถนาให้คนในพื้นที่เปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิต					
11.	ท่านคาดว่าจะการเดินทางไปปฏิบัติการพยาบาลในขณะที่เกิดความไม่สงบ ประชาชนจะให้ความร่วมมือมากขึ้น					
12.	ท่านคาดว่างานพยาบาลจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้สังคมดีขึ้น					

ข้อ	ข้อความเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ท่านมีความคาดหวังอย่างไรในเรื่องนี้	คาดหวังมากที่สุด	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	คาดหวังน้อยที่สุด
13.	เมื่อเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ยุติลง ท่านคาดว่าคนในสังคมจะมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
14.	ท่านคาดว่าจะมีการคุ้มครองความปลอดภัยแก่พยาบาลมากขึ้นในพื้นที่ที่เกิดความไม่สงบ					
15.	ท่านคาดว่าจะไม่มีการทำร้ายเจ้าหน้าที่พยาบาลในพื้นที่ที่เกิดความไม่สงบ					
16.	ท่านคาดว่าอาชีพพยาบาลจะเสี่ยงต่อการตั้งค่าหัว					
17.	ท่านคาดว่าจะมีการชดเชยในทรัพย์สินที่สูญเสียในเหตุการณ์ความไม่สงบแก่พยาบาล					
18.	ท่านคาดว่าเจ้าหน้าที่จะให้ความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของท่านมากขึ้น					
19.	ท่านปรารถนาให้บุคคลใกล้ชิดได้รับความปลอดภัย					
20.	ท่านคาดว่าจะการขู่วางระเบิดจะกระทบต่อชีวิตของคนใกล้ชิด					

ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	ปฏิบัติสม่ำเสมอ	ปฏิบัติบ่อยครั้ง	ปฏิบัติบางครั้ง	ปฏิบัติน้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติเลย
1.	ท่านได้ใช้ความรู้ในวิชาชีพการพยาบาลปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง					
2.	ท่านใช้เครื่องมือเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.	ท่านทำการจำหน่ายผู้ป่วยได้ตรงกับอาการไข้					
4.	ท่านได้ประยุกต์เทคนิคการพยาบาลมาใช้กับผู้ป่วย					
5.	บุคคลในแผนกพูดคุยกับท่านอย่างเป็นมิตร					
6.	ท่านพูดคุยกับญาติผู้ป่วยอย่างเป็นมิตร					
7.	ท่านปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานอย่างมีความสุข					
8.	ท่านมีการส่งต่ออาการผู้ป่วยให้เพื่อนที่รับผู้ป่วยต่อจากท่านเข้าใจ					
9.	ท่านอธิบายอาการผู้ป่วยต่อญาติโดยไม่กระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของญาติผู้ป่วย					
10.	ท่านมีปัญหาในการสนทนากับเพื่อนร่วมงาน					
11.	ท่านให้ข้อเสนอแนะการดูแลตนเองแก่ผู้ป่วยและญาติได้ถูกต้อง					

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล	ปฏิบัติสม่ำเสมอ	ปฏิบัติบ่อยครั้ง	ปฏิบัติบางครั้ง	ปฏิบัติน้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติเลย
12.	ท่านแสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้ป่วยขณะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพยาบาล					
13.	ท่านให้การพยาบาลด้วยความซื่อสัตย์					
14.	ท่านประเมินงานของตนเองเสมอ					
15.	ท่านตั้งสมมติฐานอาการผู้ป่วยได้ตรงกับการรักษาของแพทย์					
16.	ท่านได้ศึกษาวิจัยปัญหาผู้ป่วยและนำมาใช้ในการดูแลผู้ป่วย					
17.	ท่านได้รวบรวมข้อมูลเพื่อหาสาเหตุอาการของผู้ป่วย					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

ภาคผนวก ข

การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan

ตารางภาคผนวก 1 การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตาราง Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ภาคผนวก ค
ประวัติโรงพยาบาล

โรงพยาบาลสงขลา

โรงพยาบาลสงขลาเริ่มก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ.2464 – 2467 สมเด็จพระบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้ายุคลทิฆัมพร กรมหลวงลพบุรีราเมศวร์ ซึ่งในขณะนั้นทรงดำรงตำแหน่งอุปราชมณฑลปักษ์ใต้ ได้ทรงริเริ่มจัดหาทุนสำหรับก่อสร้างโรงพยาบาล จนพ.ศ. 2468 โรงพยาบาลได้สร้างเสร็จ สมเด็จพระบรมราชชนก เสด็จมาเป็นประธานในพิธีเปิด เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2468 ได้ประทานนามว่า “สงขลาพยาบาล” โรงพยาบาลมีคณะกรรมการเป็นผู้บริหารโรงพยาบาลแบบมูลนิธิ โดยหลวงศัลยเวชพิศาล เป็นนายแพทย์ผู้ปกครองคนแรกของโรงพยาบาล (2468 – 2482) ใน พ.ศ. 2478 พระยาศรีธรรมราช (ทองคำ กาญจนโชติ) ประธานคณะกรรมการ โรงพยาบาล ได้โอนกิจการของโรงพยาบาลไปเป็นของเทศบาลและเปลี่ยนชื่อเป็น “โรงพยาบาล (เทศบาล) เมืองสงขลา”

ในปัจจุบันโรงพยาบาลสงขลาได้ย้ายมาก่อสร้างอยู่บนเนื้อที่ 80 ไร่ เลขที่ 666 หมู่ที่ 2 ตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2539 มีเตียงให้บริการ 515 เตียงให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยทุกประเภท ในเขตจังหวัดสงขลา และจังหวัดใกล้เคียง ปัจจุบันมีการบริหารงาน ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจ ที่มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ และการสร้างสุขภาพตามนโยบายรัฐบาล

วิสัยทัศน์ (Vision)

"องค์กรที่เป็นเลิศด้านบริการ และการสร้างสุขภาพ"

พันธกิจ (Mission)

"บริการแบบองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพ เน้นการสร้างสุขภาพและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง"
โดย

เชิงมุ่ง

1. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การบริหารความเสี่ยง
4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

อัตรากำลัง (ณ วันที่ 7 ตุลาคม 2546) 1,340 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 700 คน ลูกจ้างประจำ 278 คน ลูกจ้างชั่วคราว 362 คน

ที่มา: โรงพยาบาลสงขลา. 2549. ข้อมูลทั่วไป (Online). www.sk-hospital.com/, 12 มกราคม 2549.

โรงพยาบาลยะลา

โรงพยาบาลตั้งอยู่เลขที่ 152 ถ. สิโรต อ.เมือง จ.ยะลา 95000 โดยในปี พ.ศ.2485 รัฐบาลในสมัยนั้นได้ออกพระราชบัญญัติยกฐานะกรมสาธารณสุข ซึ่งขึ้นกับกระทรวงมหาดไทยแยกออกมาเป็นกระทรวงสาธารณสุข และมีนโยบายที่จะจัดตั้งให้มีโรงพยาบาลประจำจังหวัดครบทุกจังหวัด ในปี พ.ศ. 2491 กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ดำเนินการที่จะยกฐานะสุขศาลาเทศบาลเมืองยะลาขณะนั้น เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดยะลา นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยะลาขณะนั้นคือ ขุนสนองเวชกรรม จึงได้ร่วมมือกับคณะกรรมการจังหวัดยะลาซึ่งมี นายประเสริฐ กาญจนกุล เป็นข้าหลวงประจำจังหวัดวางโครงการที่จะยกฐานะสุขศาลาขึ้นเป็นโรงพยาบาลต่อไป แต่ในระหว่างที่กำลังจะเริ่มดำเนินการนั้น ขุนสนองเวชกรรมก็ได้ถึงแก่กรรมลง ทางจังหวัดจึงได้มีหนังสือขอตัวนายแพทย์ชาญ บุญมงคล ซึ่งขณะนั้นกำลังรับราชการเป็นนายแพทย์โทอยู่ที่โรงพยาบาลนราธิวาส ให้มาช่วยราชการในการยกฐานะสุขศาลาขึ้นเป็นโรงพยาบาลยะลา นายแพทย์ชาญ บุญมงคล ได้ดำเนินการจัดซื้อเครื่องมือที่จำเป็น และปรับปรุงสถานที่เดิม ในที่สุดโรงพยาบาลยะลาก็ได้ยกฐานะโดยสมบูรณ์เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2492 โดยมีนายแพทย์ชาญ บุญมงคล เป็นผู้อำนวยการ โรงพยาบาลคนแรก

วิสัยทัศน์ (Vision)

“คุณภาพการพยาบาลที่ได้มาตรฐานเป็นที่ไว้วางใจและยอมรับของประชาชน ”

พันธกิจ (Mission)

“เป็นกลุ่มงานที่ให้การพยาบาลที่มีคุณภาพแบบองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพ ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ดูแลรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ ร่วมผลิตพัฒนานุเคราะห์ทางการพยาบาลและสาธารณสุข อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ” โดย

วัตถุประสงค์ของการจัดบริการพยาบาล

- ความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
- ปฏิบัติตามมาตรฐานคู่มือที่ได้วางไว้
- บริหารความเสี่ยง
- พัทธ์สิทธิ์ของผู้ป่วย
- พฤติกรรมบริการ

ที่มา: โรงพยาบาลยะลา. 2549. **ประกาศ** (Online). www.hospital.moph.go.th/yala/,
21 มกราคม 2549.

โรงพยาบาลปัตตานี

ตั้งอยู่ที่ ที่อยู่ 2 ถ.หนองจิก อ.เมือง ปัตตานี 94000 โทรศัพท์ (073) 335134-36 ซึ่ง
โรงพยาบาลปัตตานี มีเตียงบริการผู้ป่วย 335 เตียง สภาพปัจจุบัน คือ สถานที่สำหรับการให้บริการ
ไม่เพียงพอ ต้องใช้เตียงเสริม ซึ่งจำนวนเตียงที่ควรมี 507 เตียง จึงจำเป็นต้องก่อสร้างอาคาร
เพิ่มเติมเพื่อรองรับผู้ป่วยที่มาใช้บริการ โดยของบประมาณก่อสร้างอาคารผู้ป่วยใน 10 ชั้น
ประกอบด้วย เตียงผู้ป่วย ICU 24 เตียง และหอผู้ป่วยพิเศษ รวม 36 เตียง

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นโรงพยาบาลชั้นนำที่ได้มาตรฐาน เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน โดยชุมชนมีส่วนร่วม

พันธกิจ

ให้บริการสุขภาพ ด้านการส่งเสริม ป้องกันโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพ ให้แก่
ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยชุมชนมีส่วนร่วม บุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานได้รับการพัฒนา
อย่างต่อเนื่อง

อัตรากำลัง

เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 854 คน โดยแบ่งเป็นข้าราชการ 478 คน (แพทย์ 31 คน ทันตแพทย์ 7 คน
เภสัชกร 17 คน พยาบาลวิชาชีพ 247 คน พยาบาลเทคนิค 63 คน เจ้าหน้าที่พยาบาล 12 คน และอื่นๆ
101 คน) ลูกจ้างประจำ 135 คน ลูกจ้างชั่วคราว 241 คน

ที่มา: ฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลปัตตานี. 2550. โทรศัพท์. 7 กุมภาพันธ์ 2550.

โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์

โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ตั้งอยู่เลขที่ 80 ถ.ระแงะมรรคา ต.บางนาค อ.เมือง จ. นราธิวาส 96000 แต่เดิมโรงพยาบาลราชนครินทร์ ชื่อว่า โรงพยาบาลนราธิวาส เริ่มก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2484 ขณะนั้นเป็นสุขศาลาของกรมสาธารณสุข มีเนื้อที่ประมาณ 40 ไร่ กระทรวงสาธารณสุข ได้ทำการปรับปรุง และยกฐานะเป็นโรงพยาบาล โดยมี นายแพทย์สุรินทร์ พรหมพิทักษ์ เป็น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคนแรก ขณะนั้นมีเตียงรับผู้ป่วยเพียง 16 เตียง ต่อมาได้รับงบประมาณจากรัฐบาลให้ทำการปรับปรุง และพัฒนาเรื่อยมาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นับจากนั้นจึงได้มีการใช้ชื่อว่า "โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์" จวบจนปัจจุบัน

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสถานพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ ก้าวไกลพัฒนา ประชาชนสุขภาพดี

พันธกิจ (Mission)

ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาการพยาบาลฟื้นฟูสภาพอย่างมีมาตรฐาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ก้าวล้ำทันสมัย เปี่ยมด้วยคุณธรรม

อัตรากำลัง ปี 2546 มีข้าราชการ 421 คน พนักงานรัฐ 64 คน ลูกจ้างประจำ 208 คน และลูกจ้างชั่วคราว 126 คน รวมทั้งสิ้น 819 คน

ที่มา: โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์. 2549. (Online).

www.sasuk12.com/naratiwat/NaraHosp/index.htm, 21 มกราคม 2549.

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

อาจารย์บุญเลิศ จันทร์ไสย	นักวิชาการศึกษานานาชาติ ระดับ 8 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
นางบุษบา อิศระโร	พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 โรงพยาบาลสงขลา
นางสมทรง ไชยสุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 โรงพยาบาลสง

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล

นางสาวหฤทัย จันทน์ไสย

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 26 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2525

สถานที่เกิด

จังหวัดสงขลา

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

