

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร

อุบลวรรณ เทียงบุรณธรรม, วท.ม.

ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ภูษิตา อินทรประสงค์, พบ.ค.

ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

วันเพ็ญ แก้วปาน, ศ.ค.

ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

จุฑาธิป ศีลบุตร, ประ.ค.

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน

มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

อุบลวรรณ เทียงบุรณธรรม ภูษิตา อินทรประสงค์ วันเพ็ญ แก้วปาน จุฑาธิป ศีลบุตร.
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของ
พยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร. ว. สาธารณสุขและการพัฒนา,
2554; 9(2): 143-53.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล
ต่อคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเครือ
โรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 199 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ
วิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการ
รับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบสมมติฐาน
โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และ
วิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรคุณภาพการบริการทางการ
พยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบ
ขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของ
พยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับดีมาก
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับ
ต่ำกับคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
ปัจจัยงูใจไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางและปัจจัยค่าจูงมีความ
สัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้
ของพยาบาลวิชาชีพ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการทางการ
พยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 97.6

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนี้คือ ผู้บริหารการพยาบาล ควรให้การ
สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร ความ
สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะได้รับ
ความก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับ
ผู้ได้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน สภาพการปฏิบัติงาน และ
เทคนิคการนิเทศให้มากขึ้น อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการทางการ
พยาบาลต่อไป

ติดต่อเกี่ยวกับบทความ

ภูษิตา อินทรประสงค์, พบ.ค.

ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

E-mail: ubolwan_pooh@hotmail.com

รับต้นฉบับวันที่ 2 พฤศจิกายน 2553

รับลงตีพิมพ์วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2554

คำสำคัญ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการทางการพยาบาล
พยาบาลวิชาชีพ

How motivation to work affects nursing service quality according to the perception of registered nurses at Phyathai hospital group in Bangkok, Thailand

ABSTRACT

Thiengburanatham U, Intraraprasong B, Kaewpan W, Sillabutra J. How motivation to work affects nursing service quality according to the perception of registered nurses at Phyathai hospital group in Bangkok, Thailand. J Pub. Health Dev. 2011; 9(2): 143-53.

This research aims to explain work motivation that affects nursing service quality according to the perception of registered nurses at Phyathai Hospital Group. There were a total of 199 nurses. Research tools used were questionnaires regarding nursing service quality and work motivation according to the perception of registered nurses. The hypothesis was tested by analyzing relationships using Pearsons' product moment correlation and by analyzing the ability to explain the variance of nursing service quality according to the perception of registered nurses using multiple linear regression.

Results showed that nursing service quality according to the perception of registered nurses at Phyathai Hospital Group was at a very good level. Work motivation of registered nurses at Phyathai Hospital Group was at a good level and had a positive relationship with nursing service quality according to the perception of registered nurses. Motivation factors had a moderate positive relationship but hygiene factors had a low level positive relationship with nursing service quality according to the perception of registered nurses. Motivation factors and hygiene factors could predict 97.6% of nursing service quality.

This research recommends that management should provide more support in terms of policy and administration by improving relationships among peers, recognition, possibility of growth, responsibility, advancement, relationship with subordinates, work itself, salary, working conditions and supervision-technical that will result in the development of nursing service quality.

Keywords Work motivation Nursing service quality Registered nurse

บทนำ

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวิทยาการ ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพและราคาที่ยุติธรรมมากขึ้น¹ ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารเครือโรงพยาบาลพญาไทจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบบริการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพ รวมทั้งยกระดับคุณภาพให้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการประกันคุณภาพจนได้รับการรับรองมาตรฐาน Hospital Accreditation เป็นครั้งที่ 2 ในการขับเคลื่อนการปฏิบัติการพยาบาลให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับนั้น มีหลักสำคัญคือ การสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ² ดังนั้นผู้บริหารจึงมีหน้าที่ในการจัดให้มีการทำงานในสภาวะที่บุคลากรมีความเต็มใจ ตั้งใจทำงาน มีความสนุกสนานในการปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญที่จะทำงานให้ได้ผลดี³

การจูงใจ เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่⁴ Hersey กล่าวว่า ถ้าผู้บริหารเลือกใช้วิธีการจูงใจที่ถูกต้องจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความสามารถแฝง ซึ่งเกินความสามารถปกติและทำให้เกิดผลงานสูงสุด อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ ผลการศึกษาของ ดร.วิลเลียม เจมส์⁵ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมจะสามารถทำงานได้โดยใช้ความสามารถทั้งหมดของตนร้อยละ 80-90 นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังมีผลในทางบวกต่อการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการอีกด้วย⁷

จากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารเครือโรงพยาบาลพญาไทต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และทีมผู้บริหารบางส่วน รวมทั้งปรับลดอัตราค่าจ้างบุคลากรระดับปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรต้องปรับตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น และจากผลการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรง-

พยาบาลพญาไท 3 ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการทำงาน 3 เดือนที่ผ่านมาอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับผลจากการที่หน่วยงานวิจัยตลาดได้ประมวลผลความพึงพอใจในการบริการของเครือโรงพยาบาลพญาไทในแต่ละเดือน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของหลาย ๆ หน่วยงานที่อยู่ในฝ่ายการพยาบาล ยังไม่ผ่านเป้าประสงค์กำหนดที่ 90 คะแนน อีกทั้งยังมีการร้องเรียนเรื่องการไม่ประทับใจในการบริการของพยาบาลอยู่ทุกเดือน จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะวิเคราะห์หาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภายใต้สมมติฐานการวิจัยว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งวางแผน ปรับปรุงคุณภาพการบริการทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่ออธิบายคุณภาพการบริการทางการพยาบาล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบอรรถาธิบาย ด้วยการสำรวจแบบภาคตัดขวาง ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบความแปรปรวนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน เก็บข้อมูลโดยการสุ่มตามสัดส่วนแบบไม่แทนที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามข้อคำถามปลายเปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 มาตรา ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ด้านคุณภาพการบริการทางการแพทย์โดยประเมินตามการรับรู้จริงด้านความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยจำนวน 22 ข้อ ตามแนวคิดของ Zeithaml, et al., 1990⁸

ส่วนที่ 2 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยประเมินปัจจัยที่ทำให้พยาบาลรู้สึกพึงพอใจและต้องการทำงานจำนวน 32 ข้อตามแนวคิดของ Herzberg, 1959⁹

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจะให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้และระดับคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านเท่าใด โดยใช้คะแนนรายข้อนำมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อ

การแปลผลคะแนนจากระดับความถี่เห็นเป็นระดับคุณภาพการบริการและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยกำหนดเกณฑ์คะแนนด้วยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.86 และคุณภาพการบริการทางการแพทย์ เท่ากับ 0.93 โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha โดยเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7¹⁰ จากนั้นตรวจสอบหาสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามแต่ละข้อต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป¹¹ จากนั้นผู้วิจัยจึงปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมก่อนนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทั้งนี้ผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์พบว่ามีคำตอบจำนวน 199 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.04 จากนั้นจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แปลความหมายของความสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Elifson et al¹² และวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรคุณภาพการบริการทางการแพทย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างแรงงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยงใจและปัจจัยค่าจุน กับ คุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร (n = 199)

แรงงใจในการปฏิบัติงาน	Mean	S.D.	ระดับ	r	p-value
แรงงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.81	0.52	ดี	0.292	<0.001 ***
ปัจจัยงใจ				0.336	<0.001 ***
ความสำเร็จของงาน	4.28	0.58	ดีมาก	0.356	<0.001 ***
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.96	0.59	ดี	0.258	<0.001 ***
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.71	0.78	ดี	0.208	0.003 **
ความรับผิดชอบ	4.07	0.49	ดี	0.478	<0.001 ***
ความก้าวหน้า	3.64	0.74	ดี	0.094	0.185
ปัจจัยค่าจุน				0.247	0.001 ***
เงินเดือน	3.46	0.85	ดี	0.103	0.146
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	3.51	0.89	ดี	0.161	0.023 *
นโยบายและการบริหาร	3.88	0.54	ดี	0.273	<0.001 ***
ความสัมพันธ์กับผู้ป่วยกับปัญหา	3.88	0.75	ดี	0.156	0.028 *
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.59	0.83	ดี	0.064	0.372
ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา	3.89	0.78	ดี	0.280	<0.001 ***
สภาพการปฏิบัติงาน	2.74	0.73	ปานกลาง	0.102	0.152
สถานภาพตำแหน่งงาน	3.89	0.61	ดี	0.287	<0.001 ***
เทคนิคการนิเทศ	3.83	0.74	ดี	0.195	0.006 **
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.34	0.79	ปานกลาง	0.027	0.706
ความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.68	0.79	ดี	0.141	0.048 *

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น = 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น = 0.01
*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น = 0.001

จากตารางที่ 1 พบว่าตัวแปรด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ คือ ความก้าวหน้า เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

การคัดเลือกตัวแปรเพื่อใช้ในการอธิบายคุณภาพการบริการทางการแพทย์โดยใช้เกณฑ์พิจารณาข้อมูลดังนี้ คือ 1. มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normality)

2. มีรูปแบบเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear relationship) 3. ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ของตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวมีค่าคงที่ (Homoscedasticity) 4. ตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กันเองในระดับต่ำ (Multicollinearity)¹³ โดยใช้เกณฑ์ค่า $r = 0.7$ ขึ้นไป¹⁴ ผลการศึกษาพบว่า (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงความสามารถในการอธิบายระหว่างองค์ประกอบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพหรือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์หาคดอยพหุคูณ ($n = 199$)

ตัวแปรที่ศึกษา	Beta	p-value
- นโยบายและการบริหาร	0.171	<0.001
- ความรับผิดชอบ	0.128	<0.001
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.121	<0.001
- การได้รับการยอมรับนับถือ	0.153	<0.001
- ความก้าวหน้า	0.141	<0.001
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.118	<0.001
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.155	<0.001
- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	0.148	<0.001
- เงินเดือน	0.118	<0.001
- สภาพการปฏิบัติงาน	0.045	<0.001
- เทคนิคการนิเทศ	0.040	< 0.05
Adjusted $R^2 = 0.976$		$s = 1.265$

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าอยู่ในระดับดี (Mean = 3.81, S.D = 0.52) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับดีมาก ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ อยู่ในระดับดี ได้แก่ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้า องค์ประกอบของปัจจัยด้านที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

สถานภาพตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงานและสภาพการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 1)

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับคุณภาพการบริการ

ทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ($r = 0.292$, $p\text{-value} < 0.05$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเชิงบวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพการบริการทางการพยาบาล ($r = 0.336$, $p\text{-value} < 0.05$) องค์ประกอบของปัจจัยเชิงบวกที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางได้แก่ ความรับผิดชอบ ($r = 0.478$, $p\text{-value} < 0.05$) และความสำเร็จของงาน ($r = 0.356$, $p\text{-value} < 0.05$) องค์ประกอบของปัจจัยเชิงบวกที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.258$, $p\text{-value} < 0.05$) และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($r = 0.208$, $p\text{-value} < 0.05$)

ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับคุณภาพการบริการทางการพยาบาล ($r = 0.247$, $p\text{-value} < 0.05$) องค์ประกอบของปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ได้แก่ สถานภาพตำแหน่งงาน ($r = 0.287$, $p\text{-value} < 0.05$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.280$, $p\text{-value} < 0.05$) นโยบายและการบริหาร ($r = 0.273$, $p\text{-value} < 0.05$) เทคนิคการนิเทศ ($r = 0.195$, $p\text{-value} < 0.05$) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($r = 0.161$, $p\text{-value} < 0.05$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.156$, $p\text{-value} < 0.05$) และความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.141$, $p\text{-value} < 0.05$) (ตารางที่ 1) สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนมณฑนกร เจริญสวัสดิ์¹⁵ และตรี บุญมาก¹⁶

3. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรคุณภาพการบริการทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร ได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 97.6 (ตารางที่ 2) มี 11 ตัวแปร คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน และเทคนิคการนิเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนมณฑนกร เจริญสวัสดิ์¹⁵ โดยมีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

การได้รับการยอมรับนับถือ พยาบาลวิชาชีพพบว่า ผู้รับบริการชื่นชมในบริการของตนว่าบริการได้ดีเป็นที่น่าพึงพอใจ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น เห็นว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถในการให้บริการทางการพยาบาล ซึ่งการได้รับคำชมเชยจะส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีแรงบันดาลใจและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ¹⁷ ความก้าวหน้าพยาบาลได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการให้บริการและมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในงานและตั้งใจทำผลงานให้ดี มีคุณภาพลักษณะของงานที่ปฏิบัติ งานบริการทางการพยาบาลเป็นงานที่สร้างสรรค์ ทำทลายความสามารถ ถ้าลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและทำทลายความสามารถแล้ว จะทำให้พยาบาลมีความกระตือรือร้นต่องานอื่นจะนำมาซึ่งผลงานที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้น¹⁸ ความรับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละรายอยู่เสมอ มีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานตามแผนการพยาบาลที่กำหนดจนเป็นผลสำเร็จ ความรับผิดชอบต่อผลงานมีความสำคัญในวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งจะช่วยให้งานขององค์กรมีคุณภาพ¹⁹ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พยาบาลพูดคุย ปรึกษาหารือเกี่ยวกับการบริการพยาบาลร่วมกัน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่น ช่วยกันแก้ไขปัญหา ความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงานเป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน สมาชิกในหน่วยงานทุกคนช่วยเหลือกัน เข้าใจกันดี การทำงานก็จะมีความสุข ซึ่งกระบวนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จะเพิ่มคุณภาพการรักษาพยาบาลได้¹ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผู้บังคับบัญชานับสนับสนุนให้ทุกคนไปอบรม ดูงานการพยาบาลอย่างเท่าเทียมกัน และจาก

การทุ่มเทปฏิบัติงานจะทำให้มีโอกาสได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล หรือเลื่อนตำแหน่งระดับสูงขึ้น ซึ่งรางวัล ค่ายกย่องชมเชย และโล่เชิดชูเกียรติ เป็นปัจจัยที่มีคุณค่าด้านจิตใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีคุณภาพมากขึ้น¹ นโยบายและการบริหาร พยาบาลมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้เกิดผลที่ดีแก่ผู้ป่วย รวมถึงเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน ในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนมณฑนกร เจริญสวัสดิ์¹⁵ เงินเดือน และค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับ เป็นแรงจูงใจในการทำงานและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ และการให้รางวัลตอบแทนอย่างเหมาะสมกับพนักงานจะสามารถสร้างความพึงพอใจในงานและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงการทำงานได้¹⁹ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภชัย ปั่นศิริ²⁰ สภาพการปฏิบัติงาน พยาบาลเห็นว่าสภาพแวดล้อมในหน่วยงานช่วยให้ทำงานได้สบายและจะมีเวลาให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติได้เพิ่มขึ้น ถ้าปริมาณงานเอกสารที่รับผิดชอบลดน้อยลงซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Kinicki, Carson and Bohlander²¹ ว่าสภาพการปฏิบัติงานที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นอย่างแรกสำหรับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของพนักงาน และการลดจำนวนพยาบาลโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างจำนวนพยาบาลส่วนที่คงอยู่กับปริมาณภาระงาน ทำให้พยาบาลเหน็ดเหนื่อย เครียดจากภาระงานที่มากเกินไป รวมทั้งทำให้คุณภาพบริการพยาบาลลดลง¹ เทคนิคการนิเทศ พยาบาลรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการปฏิบัติงานการพยาบาลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และนำไป

ปฏิบัติได้ผลดี พร้อมทั้งให้คำแนะนำ คำปรึกษา เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Soetor & Nzara²² พบว่า การนิเทศงานจากเจ้าหน้าที่เป็นเหตุจูงใจในการส่งเสริมปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขให้มีคุณภาพ

4. คุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (Mean=4.23, S.D=0.49) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก อาจเป็นเพราะพยาบาลมีการประเมินอาการของผู้ป่วยก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความปลอดภัยเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ ส่วนความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะพยาบาลเข้าใจและสามารถระบุความต้องการเฉพาะของผู้ป่วยแต่ละรายได้ถูกต้อง เหมาะสม ตั้งแต่ก้าวแรกที่ผู้ป่วยมารับบริการ ใส่ใจและให้บริการเสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่แจ้งแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง บันทึกรายงานทางการพยาบาลครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง รักษาผลประโยชน์และไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการ อีกทั้งขั้นตอนการเข้ารับบริการทางการพยาบาลไม่ยุ่งยาก เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา สถานที่ให้บริการจัดได้สวยงาม สะอาด สบาย พยาบาลแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบของโรงพยาบาล เอกสารการบริการทางการพยาบาลชัดเจน สวยงาม เข้าใจง่าย นำไปปฏิบัติได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Galloway & Weram, 1998²³ และ อุไร ชำนาญการคำ และคณะ, 2539²⁴ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ตามการรับรู้ ในภาพรวมและรายด้านของ
พยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร (n = 199)

	Mean	S.D.	ระดับ
คุณภาพการบริการตามการรับรู้โดยรวม	4.23	0.49	ดีมาก
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.08	0.63	ดี
ความน่าเชื่อถือ	4.13	0.53	ดี
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.39	0.57	ดีมาก
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.23	0.60	ดีมาก
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.20	0.53	ดี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยผู้บริหารโรงพยาบาลทุกระดับ
นำที่จะกำหนดนโยบายการบริหารการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ความสำเร็จ
ของงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
ในอนาคต สถานภาพตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการ
ปฏิบัติงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว ให้ชัดเจนเพื่อสร้าง
เสริมคุณภาพการบริการทางการแพทย์ให้มีระดับที่สูง
ขึ้นกว่าเดิม

2. ผู้บริหารทางการแพทย์นำที่จะส่งเสริมและ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ให้มีระดับ
ดีมากเพิ่มมากขึ้น โดยพิจารณา 3 ตัวแปร ดังนี้ ความเป็น
รูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจและเห็น
อกเห็นใจผู้รับบริการ ด้วยการจัดอบรมด้านคุณภาพการ
บริการเพื่อเพิ่มทักษะด้านการบริการให้พยาบาลวิชาชีพ
นำไปปฏิบัติได้จริงตามความต้องการของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

1. บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2550.
2. Walshe K, Ham C. Acting on the evidence, progress in the NHS. Birmingham: NHS Confederation & University of Birmingham Health Services Management Center; 1997.
3. เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช; 2529.
4. Vroom, V.H. Work and motivation. New York: John Wiley and Sons; 1964.
5. Hersey, P. & Kenneth, B. H. Management of organization behavior. New Gersy: Prentice-Hall Inc; 1969.
6. ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. พฤติกรรมองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: โอเดียน-สโตร์; 2530.
7. Hays, J. M., and A. V. Hill. Gaining competitive service value through performance motivation. Journal of Strategic Performance Measurement, October/November 1999; 36-40.
8. Zeithaml, V. A., Berry, L. L, Parasuraman, A. Delivering quality service. Collier Macmillan Publishers. London; 1990.
9. Herzberg, F. Bernard Mausner and Barbara Block Synderman. The motivation to work. 2nd ed. New York: John Wiley and Sons; 1959.
10. Nachmias, C. F. & Nachmias, D. Research methods in the social science. 6th ed. London: JW Arrowsmith; 1996.
11. Nunally, J. C. Psychometric theory. New York: McGraw-Hill. Book Company; 1978.
12. Elifson Kirk, W., Richard, P. Runyon, Audrey Haber. Fundamental of social statistic. 2nd ed. McGraw-Hill international editions; 1990.
13. บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2550.
14. Burns, N., and Grove, S. K. The practice of nursing research: Conduct, critique & utilization. 3rd ed. Philadelphia: W.B. Saunders; 1997.
15. ธนมนทชนก เจริญสวัสดิ์. การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาทรณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2552.
16. รติ บุญมาก. แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาทรณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับบัณฑิตศึกษา 2551; 8(3).
17. สายสมร เกลยกิตติ. ผลของโปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.

18. สมลักษณ์ สุวรรณมาลี. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2539.
19. การบริหารการพยาบาล. วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาด. กรุงเทพฯ: ไทยพิทักษ์การพิมพ์, 2551: 180.
20. สุกชัย ปิ่นศิริ. ปัจจัยกำหนดความสำเร็จของกิจกรรมคิว.ซี. ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2529.
21. วันเพ็ญ พืชตระกูล. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาทพยาบาลอาชีวอนามัยกับการปฏิบัติงานของพยาบาลในสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2541.
22. วรนุช บุญยะกมล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของอาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2542.
23. Galloway, R. L., & Wearn, K. Determinant of quality perception in educational administration. Educational Management & Administration, 1998; 26(1); 35-48.
24. อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2542.