

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
และคุณภาพการบริการของพยาบาลห้องอุบัติเหตุ
และฉุกเฉิน ระหว่างโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช
พอ. และโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ

Quality of Work Life Affecting Organizational Commitment
and Service Quality of Nurses at Accident and Emergency Department
in Bhumibol Adulyadej Hospital and Royal Thai Air Force Hospitals

ปัทมรังษี วารินทร์¹ ปรียานุช อภิบุญโยภาส² สิริจินต์ วงศ์จารุพรรณ²

Pattamarangsri Warin Preeyanuch Apibunyopas Sirijin Wongjarupun

¹โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10220

¹Bhumibol Adulyadej Hospital, Bangkok, Thailand 10220

²มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10900

²Kasetsart University Bangkaen Campus, Bangkok, Thailand 10900

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพการบริการ ของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อคุณภาพการบริการ และอิทธิพลทางอ้อมผ่าน ความผูกพันต่อองค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพการบริการ ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ร้อย ละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Z-test และสมการโครงสร้าง PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Modeling) ผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงาน ส่วนใหญ่ 6-10 ปี จำแนกตามสถานภาพ ประชากร ส่วนใหญ่โสด ระดับการศึกษา ประชากรส่วนใหญ่ จบการศึกษาปริญญาตรี และจำแนกตามสังกัด ประชากรส่วนใหญ่สังกัด โรง พยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. คุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าเฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 3.25 ($\mu = 3.25$) ความผูกพันต่อองค์กรมีค่า เฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 3.47 ($\mu = 3.47$) และแนวคิดคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 3.70 ($\mu = 3.70$) ส่วน การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสองโรงพยาบาล พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 3 ด้าน ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน เท่ากับ 0.440 ถือว่ามีค่าสูง มีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) เฉลี่ยเท่ากับ 0.3451 มีค่า Average Variance Extracted evaluation สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำคือ 0.50 มีค่าการทดสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแปร ประจักษ์ในตัวแปรแฝงชุดเดียวกัน (CR) สูงมากคือระหว่าง 0.828-0.873 อีกทั้งการวิเคราะห์สมการโครงสร้างข้างต้น พบว่า คุณภาพ ชีวิตการทำงานส่งอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.3510 ความผูกพันต่อองค์กรส่งอิทธิพล ทางตรงต่อคุณภาพการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.4140 คุณภาพชีวิตการทำงานส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพัน

องค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.7270 และคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการผ่านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.3010

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, คุณภาพการบริการ

Abstract

This study was a quantitative research. The objectives of this study were to investigate quality of work life, organizational commitment and service quality of nurses at Accident & Emergency Department in Bhumibol Adulyadej Hospital and Royal Thai Air Force Hospitals and to study influence of quality of work life on service quality and its indirect influence through organizational commitment. The population of this study was 132 nurses at Accident & Emergency Department in Bhumibol Adulyadej Hospital and Royal Thai Air Force Hospitals. The instrument was the questionnaire, consisting of 4 parts, namely general information, quality of work life, organizational commitment and service quality. General information were analyzed by descriptive statistics, including frequency, percentage, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted by Z-test and Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS – SEM). The results of this research indicated that the respondents mostly were those with 6-10years of working experience; singles; those graduated with a bachelor's degree; and those worked at Bhumibol Adulyadej Hospital. The quality of work life had the mean score of 3.25 ($\mu = 3.25$). The organizational commitment had the mean score of 3.47 ($\mu = 3.47$). The service quality had the mean score of 3.70 ($\mu = 3.70$). Comparing between two hospitals, there were statistically significant differences in three areas. In terms of PLS – SEM, the Goodness of Fit was 0.44, implying high level. The Coefficient of Determination (R^2) had the mean score of 0.3451. Average Variance Extracted was higher than the criteria at 0.50. Composite Reliability (CR) was very high, ranging from 0.828-0.873. Moreover, based on the above PLS – SEM, it was found that quality of work life directly influenced service quality with the path coefficient of 0.3510. The organizational commitment directly influenced service quality with the path coefficient of 0.4140. The quality of work life directly influenced organizational commitment with the path coefficient of 0.7270. Quality of work life indirectly influenced service quality through organizational commitment with the path coefficient of 0.3010.

Keywords: Quality of work life, Organizational commitment, Service quality

บทนำ

ปัจจุบันโลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีต่างๆ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลในทุกๆ ด้าน ส่งผลทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปรับเปลี่ยนทั้งด้านโครงสร้าง และกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้ การบริโภคด้านสาธารณสุขของประเทศมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย รัฐบาลได้จัดทำยุทธศาสตร์แห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) เป็นแผนแม่บทหลักการพัฒนาประเทศ เพื่อ

เป็นกลไกขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติเพื่อวางการฐานการพัฒนาให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ด้านสุขภาพ ทำให้หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่งต้องได้มาตรฐาน จากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่เป็นกำลังหลักและสำคัญมีส่วนเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดคือพยาบาลวิชาชีพ เป็นบุคลากรในระบบบริการสุขภาพที่มีมากที่สุดของประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 80 ของบุคลากร¹

และมีบทบาทสำคัญมากที่สุดกลุ่มหนึ่งในระบบบริการสาธารณสุขในการผลักดันให้นโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนางานบริการพยาบาลให้มีคุณภาพเมื่อพยาบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเยี่ยมทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานดีและมีประสิทธิภาพตามไปด้วย อันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการหรือประชาชนนั่นเองและยังส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรมากขึ้นให้มีความจงรักภักดีในองค์กร ภูมิใจในองค์กรของตนไม่ลาออกจากองค์กร วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพบริการคุณภาพการให้บริการของพยาบาลจึงเป็นเรื่องที่ทางโรงพยาบาลจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อไหร่ก็ตามที่โรงพยาบาลสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้ ก็เท่ากับว่าทางโรงพยาบาลได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นบริการด่านแรกที่สำคัญของการให้บริการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยฉุกเฉินต้องได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลาและถูกต้องจากปัญหาด้านสาธารณสุขของกองทัพอากาศได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงได้ก่อตั้งโรงพยาบาลขึ้นเพื่อช่วยในเรื่องปัญหาด้านสาธารณสุข และการดูแลรักษากำลังพลของกองทัพอากาศ โดยมีโรงพยาบาลที่เป็นแม่บทหลัก คือโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และมีโรงพยาบาลรองคือโรงพยาบาลตามกองบินต่างๆ และจากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศกับโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. ยังไม่ได้มีการศึกษาหรือเปรียบเทียบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันขององค์กร และคุณภาพบริการของทั้งสองแห่ง ซึ่งจะได้นำไปเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อวางแผน กำหนดกลยุทธ์ ที่จะรักษาบุคลากรพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพื่อให้อยู่กับองค์กรรวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

คำถามการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพการบริการของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระหว่าง โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ.และ โรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศปัจจุบันเป็นอย่างไรและแตกต่างกันอย่างไร

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์กรหรือไม่

3. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงกับคุณภาพการบริการหรือไม่

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันขององค์กร และระดับคุณภาพการบริการของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระหว่าง โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และ โรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อคุณภาพการบริการ

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อคุณภาพการบริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระหว่างโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระหว่างโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระหว่าง โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการบริการ

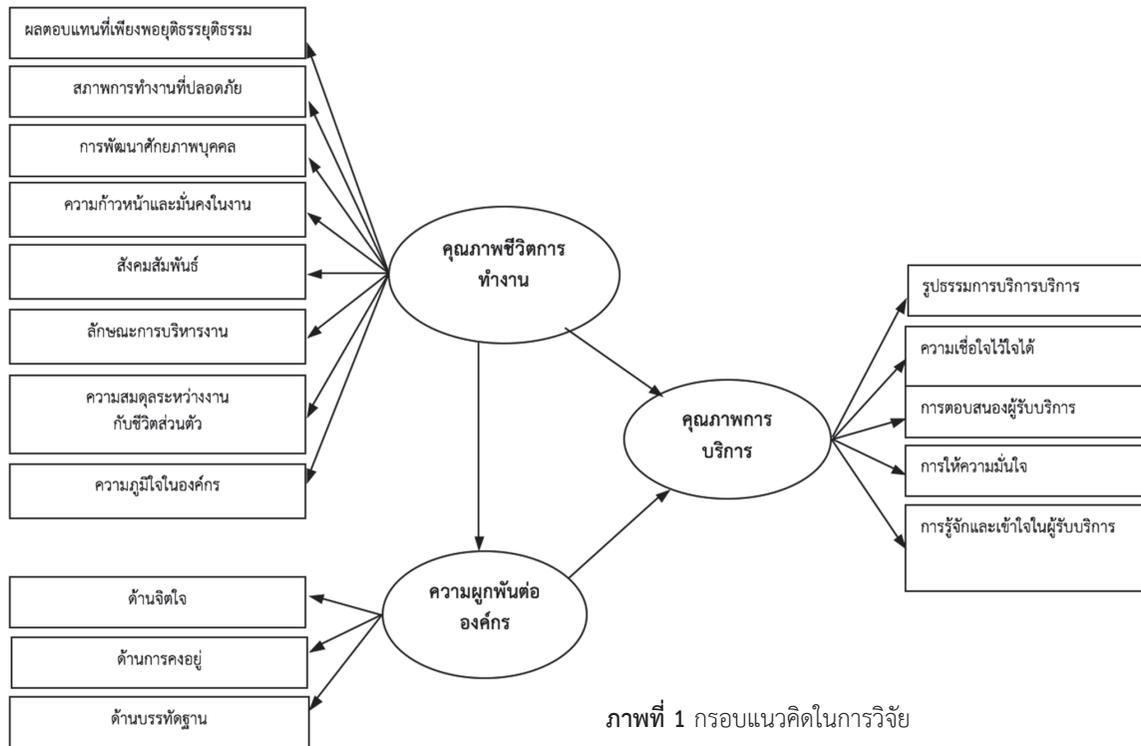
สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กร

สมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการ ผ่านความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน² แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร³ และแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ⁴ ตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพการบริการ ของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระหว่าง โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และ โรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ มีกลุ่มประชากรทั้งหมด 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ อายุงาน สถานภาพสมรส การศึกษา และสังกัด ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน มีจำนวน 28 ข้อ ความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ คุณภาพการบริการ มีจำนวน 18 ข้อ ซึ่งเกณฑ์การประเมินผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับจากความสำคัญ จากคะแนนเฉลี่ยในการอธิบายปัจจัยด้านบุคคล 4 ข้อ ได้แก่ อายุงาน สถานภาพสมรส การศึกษา และสังกัด
2. ค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ 2 วิธี

- 1) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Group) โดยใช้ Z-test
- 2) โมเดลสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน PLS-SEM (Partial Least Square - Structural Equation Models) โดยใช้ PLS Graph ในการวิเคราะห์ผล เนื่องจากข้อมูลมีจำนวนน้อย มีทั้งหมด 132 ข้อมูล ลดข้อจำกัดในการกระจายตัวของข้อมูลแบบแจกแจงแบบปกติ โมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์มีความกลมกลืนเสมอ สามารถโยนเส้นทางไปยังตัวแปรแฝงและตัวแปรมาตรวัดและสามารถวิเคราะห์ทั้งหมดพร้อมกันได้ และวิธีการนี้ไม่ได้เน้นทฤษฎีหรือวรรณกรรมที่แข็งแกร่ง⁵

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่อพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษประจำห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทดลองใช้ ความเชื่อมั่นตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.932 ซึ่งนับว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อที่จะดำเนินการวิจัยต่อไปได้

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างโดยชี้แจงรายละเอียดของวัตถุประสงค์การวิจัย การรักษาความลับความเป็นส่วนตัวและการปิดบังชื่อของประชากร การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม และข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยเท่านั้น และได้รับการพิจารณาด้านจริยธรรมโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. เลขที่รับรอง IRB.NO.10/61 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2560

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาตามลำดับคือ อายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 20.50 อายุงานน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 19.70 อายุงาน 3-5 ปี ร้อยละ 15.90 และ อายุงาน มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 13.60 สถานะโสดร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ สมรส

ตารางที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

Latent variable (Block)	Mean μ	SD	R ²	Average Residual Variance	Average Composite	Average Redundancy	Communality Reliability	AVE	Cronbach's Alpha
QWL	3.24	0.95	0.0000	0.4982	0.5018	0.0000	0.873	0.502	0.913
EM	3.47	0.89	0.5288	0.3834	0.6166	0.3261	0.828	0.617	0.862
QS	3.70	0.80	0.5064	0.4135	0.5865	0.2970	0.873	0.587	0.955
Average	-	-	0.3451	0.4470	0.5530	0.1642	-	-	0.957

หมายเหตุ* QWL = คุณภาพชีวิตการทำงาน, EM = ความผูกพันต่อองค์กร, QS = คุณภาพการบริการ

ร้อยละ 32.6 หม้าย ร้อยละ 0.80 และ หย่า ร้อยละ 0.80 ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 68 รองลงมาคือ อนุปริญญาตรี ร้อยละ 28.00 และปริญญาโท ร้อยละ 4.00 โดยสังกัดอยู่ที่โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. คิดเป็นร้อยละ 70 และ สังกัดโรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ ร้อยละ 30 มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 3.25 ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 3.47 ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 3.70

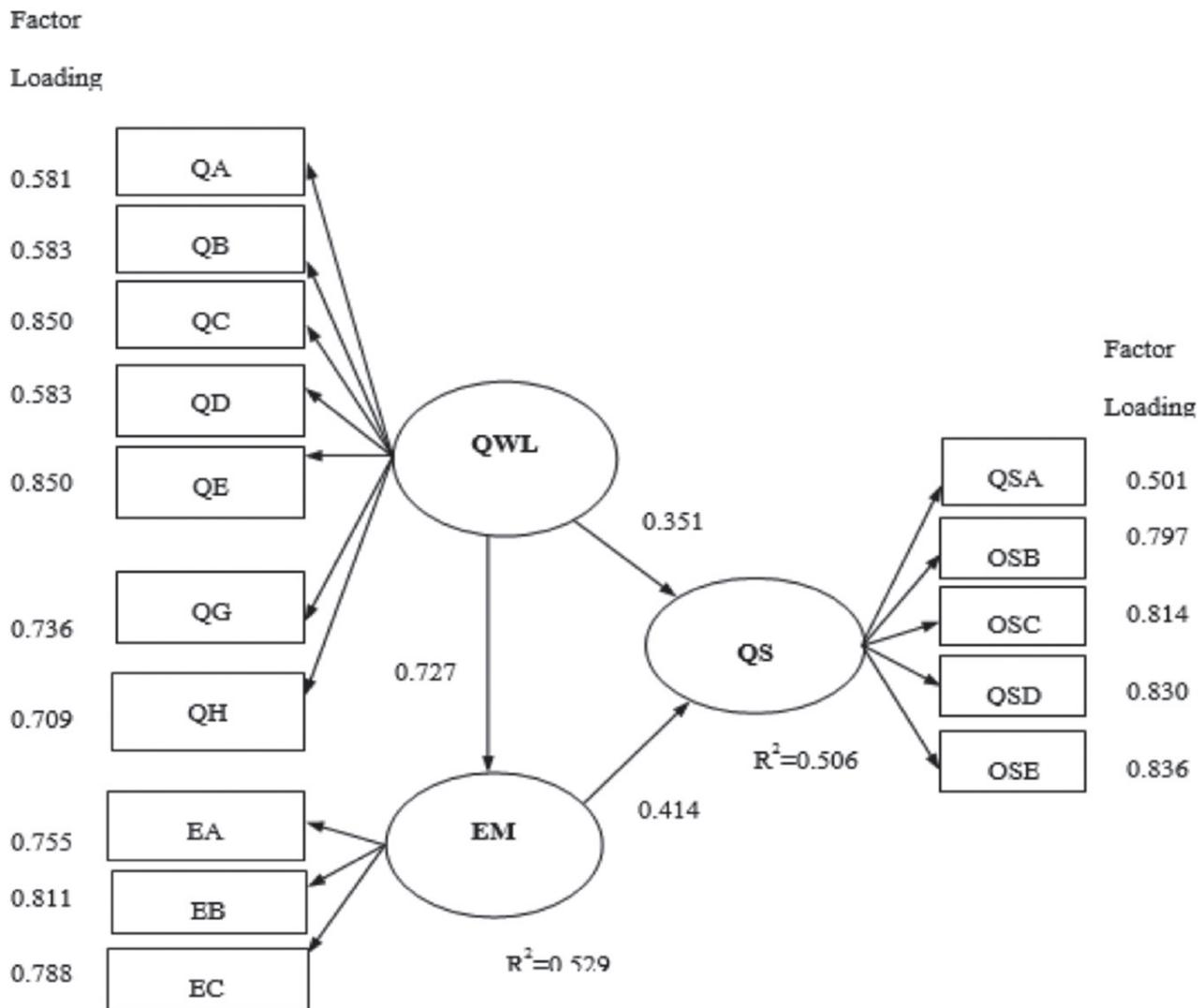
2. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Z-Test ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และ โรงพยาบาลในเครือกองทัพอากาศ พบว่าค่า (Z) เท่ากับ -2.183 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก แสดงว่าคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Z- test พบว่าค่า (Z) เท่ากับ -2.753 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก แสดงว่าคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Z- test พบว่าค่า (Z) เท่ากับ -3.666 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก แสดงว่าคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 1 พบว่าตัวแปรสาเหตุของแต่ละตัวแปรผลลัพธ์ตามกรอบการวิจัยคือสมการโครงสร้าง พบว่า มีค่า R^2 เฉลี่ยเท่ากับ 0.3451 และค่า R^2 รายตัวสูงกว่าเกณฑ์ขั้นสูง (คือ $R^2 = 0.260$) ทุกตัว Average Residual Variance มีค่าต่ำมากเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของประชากรแสดงว่าตัวแปรแฝงคาดคะเนตัวชี้วัดของตนเองได้แม่นยำ มีค่า AVE (ซึ่งก็คือค่าเฉลี่ย

ของประชากรของ communality ของบล็อก) สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำคือ 0.50 แสดงว่าตัวแปรแฝงควบคุมความผันแปรของค่าตัวชี้วัดของตนเองได้ดี มาตรฐานวัดความตรงเชิงเหมือน (convergence validity) มีค่า CR สูงมากคือระหว่าง 0.828-0.873 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ 0.60 แสดงว่ามาตรฐานวัดของตัวแปรแฝงทุกตัวมีความเชื่อถือได้สูง



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบการวิจัย

หมายเหตุ* QA = ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, QB = สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ, QC = การพัฒนาศักยภาพบุคคล, QD = ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน, QE = สังคมสัมพันธ์, QF = ลักษณะการบริหารงาน, QG = ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว, QH = ความภูมิใจในองค์กร, EA = ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ, EB = ความผูกพันองค์กรด้านการคงอยู่, EC = ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน, QSA = ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, QSB = ความเชื่อใจไว้ใจได้, QSC = การตอบสนองต่อผู้รับบริการ, QSD = การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, QSE = การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปร	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
1. QWL QS	0.3510	0.3010	0.6520
2. EM QS	0.4140	-	0.4140
3. QWL EM	0.7270	-	0.7270

จากตาราง พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ 0.351 และ ส่งผลอิทธิพลทางอ้อม โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร 0.301 ดังนั้น จึงมีอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.652 ความผูกพันต่อองค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ 0.4140 มีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.414 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.7270

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยสอดคล้องกับทฤษฎี^{2,6,7,8,9,10} โดยแบ่งเป็นด้านๆ ได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับผลตอบแทน เงินเดือนที่เพียงพอและยุติธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพพยาบาล จะส่งผลให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดี เนื่องจากพยาบาลต้องทำงานอยู่ในสภาวะความกดดันสูง รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เพื่อรักษาชีวิตผู้ป่วยให้รอดชีวิต

ด้านสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อพยาบาลที่ได้ทำงานในห้องที่จัดเป็นสัดส่วน มีความสะอาดรวมทั้งมีระบบระบายอากาศที่ดี มีห้อง Negative Pressure เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา จะทำให้พยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รู้สึกมีความมั่นใจในการทำงาน

ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคล พบว่าอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือมีการพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมอบรมทักษะในวิชาชีพ มีการส่งเสริมในการเรียนต่อเฉพาะทางด้านพยาบาล มีทุนในการให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการให้การบริการผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉิน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่าอยู่ในระดับมากและคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ พยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. และพยาบาลในเครือสังกัดกองทัพอากาศ มีความมั่นคงในการทำงาน มีการโยกย้ายตำแหน่งอย่างเหมาะสม ส่งผลทำให้ทำงานออกมาอย่างเต็มความสามารถ

ด้านสังคมสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก และคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ บรรยากาศในการทำงานที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีความเป็นมิตรกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน เนื่องจากพยาบาลที่ไม่แบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ส่งผลทำให้เวลาทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ด้านลักษณะการบริหารงาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญ เพราะการบริหารงานจะเป็นการรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ในที่ทำงานสามารถมีสิทธิในการออกเสียงหรือเสนอข้อคิดเห็นต่างๆได้ แต่ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้พิจารณาอีกครั้ง

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า อยู่ในระดับปานกลางและคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ พยาบาลที่ทำงานในห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีเวลาพักการทำงานน้อย เพราะเน้นที่ผู้ป่วยหลัก และงานที่ทำอยู่ในสภาวะกดดันสูง ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งถ้าโรงพยาบาลมีสถานที่ออกกำลังกาย ให้พยาบาลผ่อนคลายความเครียด จะส่งผลให้รู้สึกผ่อนคลาย ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ พยาบาลจะรู้สึกมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ เพราะได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ และเป็นองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน จึงส่งผลให้มีจิตใจมั่นคง แน่วแน่ ตั้งใจให้การให้บริการ

ผลการวิเคราะห์หัตถิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยสอดคล้องกับทฤษฎี^{3,11,12} แบ่งเป็นด้านๆ ได้ดังต่อไปนี้

ด้านจิตใจ เชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านความภูมิใจในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีความผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เกิดความภาคภูมิใจในองค์กร เพราะได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมโดยไม่ได้แสวงหาผลกำไร ทำให้มีความตั้งใจ มุ่งมั่น แน่วแน่ในการทำงานทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพ ด้านการคงอยู่ เชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพบุคคล และความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รับรู้ได้ถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าลาออกจากองค์กร ซึ่งเป็นเหตุผลทำให้ต้องเลือกอยู่ในองค์กรต่อไป มีการส่งเสริมให้ศึกษาต่อเฉพาะทาง มีทุนเรียนต่อปริญญาโทและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงและใช้ในวิชาชีพพยาบาล ซึ่งการได้รับบรรจुरับราชการสังกัดกองทัพอากาศ ทำให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กรและนำความรู้มาใช้ปฏิบัติในการรักษาผู้ป่วยภาวะฉุกเฉินอย่างเต็มที่ ด้านบรรทัดฐาน เชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รู้สึกเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กร

ผลจากการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่ออิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการบริการ

ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางหรือค่าอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.3510 ซึ่งนัยสำคัญทางสถิติ < 0.001 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่ออิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการบริการ โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางหรือค่าอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.4140 ซึ่งนัยสำคัญทางสถิติ < 0.001 ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่าส่งผลต่ออิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กร โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางหรือค่าอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.3010

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องเงินเดือนและค่าตอบแทน เนื่องจาก งานในวิชาชีพพยาบาล เป็นงานที่หนักและมีภาวะความกดดันสูง แต่เนื่องจากการพิจารณาการเพิ่มค่าตอบแทนต่างๆ ไม่สามารถเพิ่มได้อย่างรวดเร็ว หน่วยงานอาจต้องเพิ่มสวัสดิการเพื่อให้บุคลากรเห็นว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านนี้
2. ผู้บริหารควรจัดระเบียบในห้องฉุกเฉินให้เป็นห้องที่เป็นสัดส่วน มีระบบอากาศที่ถ่ายเท มีห้องแยกที่ชัดเจน มีอุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้ป่วย ส่วนระบบความปลอดภัย นั้นมีมาตรฐานดีแล้ว มีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เวลาทำงานทำให้บุคลากรรู้สึกอุ่นใจ
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้ทุกคนได้ศึกษาต่อเฉพาะทางในด้านที่สนใจ และควรสนับสนุนให้ทุกคนได้เติบโตในสายงานที่รักและชื่นชอบ
4. ควรมีการเปิดโอกาสให้พยาบาล มีส่วนร่วมในการรับรับนโยบายจากหน่วยงานหลัก และกระบวนการตัดสินใจขององค์กรที่มีรูปแบบชัดเจน
5. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อการสร้างความก้าวหน้าในงาน โดยให้รับผิดชอบในงานที่สำคัญและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความเชี่ยวชาญและเติบโตในสายงานอาชีพ
6. ผู้บริหารควรพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล ให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น การพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรควรใช้ในเรื่องที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นคง ก้าวหน้าในงาน การให้โอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนระดับ หรือในการปรับเปลี่ยนในตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ เพื่อเป็น

การเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจ ในการจูงใจบุคลากร คงอยู่ใน
องค์กรได้นาน และส่งผลให้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม
ความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน
ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร และคุณภาพการบริการ ของ
พยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นอกเหนือจากโรง
พยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงกลาโหม

2. ควรวิจัยต่อเนื่องในโรงพยาบาล เพื่อสำรวจปัญหา
ประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป

3. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้คำตอบเชิงลึกที่
หลากหลายมากยิ่งขึ้น

References

1. Thailand Nursing and Midwifery Council. Annual
report 2012. Bangkok: Thailand Nursing
andMidwifery Council,2012. (In Thai)
2. Huse,E.F.and Cuming, T.G.Oganization Development
and change. Third edition. MN :West.1985
3. Allen, N.J. and Meyer, J.P.The Measure and
Antecedents of Affective, Continuance
and Normative Commitment. Journal of
Occupational Psychology. 1990
4. Parasuraman, A., Zeithaml V.A.,& Berry L.L.,
A Conceptual Model of Service Quality and
Its Implications for Future Research. Journal
of Marketing (Fall).1985
5. Piriyakul M. PLS Multi-Group Path model as
Determinats of Competitive Advantage
for SMEs. Ramkhamhaeng University,2010.
(In Thai)
6. Laohawatanapinyo W. The Quality of Work Life of
Nurses at Petchaburi Prachomkiao Hospital.
Surgery Intensive Care Unit Petchaburi
Prachomkiao Hospital,2019. (In Thai)
7. Namkotsrie S. Quality of Working Life of Personnel
of Subdistrict Administration Organizations In
Dan Khun Thot, Nakhon Ratchasima. Suranaree
University of Technology,2010. (In Thai)
8. Wattanachai T. Quality of Work life Among
Nurses in Phichit Hospital.Chaing Mai
University,2007. (In Thai)
9. Malai P. Working life quality of employees in
Northern Region Industrial Estate. Chaing Mai
: Chaing Mai University,2012. (In Thai)
10. Kongyoo S.A Meta-Analysis on Antecedent
Variables of Nurses' Quality of Working Life.
Journal of the Royal Thai Army Nurses
2015;16(3):122-131.(In Thai)
11. Salancik G. Commitment and the Control of
Organizational Behavior and Belief. In Staw,
B.Scientific Research.1977
12. Morrison et al.Relationships with psycholinguistic
variables. French, 1977