

# ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อม ในการทำงาน ความผูกพันในงานกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

## Relationships between Nurses' Work Characteristics, Work Environment, Work Engagement and Quality of Care, University Hospitals

นุชจรี นักรไ้\* ยุปิน อังสุโรจน์

Nutcharee Nakrai\* Yupin Aungsueroch

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10330

Faculty of Nursing, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand 10330

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 427 คน จากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารการพยาบาล จำนวน 5 คน และหาค่าความเที่ยงโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ .93, .95, .94 และ .97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.38$ )

2. คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .748, .744$  และ  $.751$  ตามลำดับ)

**คำสำคัญ :** คุณภาพการดูแลของพยาบาล คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน

### Abstract

This research design aim to examine the relationships between nurses' work characteristics, work environment, work engagement and quality of care in university hospitals. The samples were 427 professional nurses, randomly selected by multi-stage sampling technique. The research instruments were personal factors, work characteristics, work environment, work engagement, and quality of care as perceived by professional nurses questionnaires. Content validity was established by a panel of experts. The Cronbach's alpha reliability coefficients were 93, .95, .94, and .97, respectively. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient. The major findings were as follows:

\*Corresponding Author : E-mail: ynn.nutcharee@gmail.com

วันที่รับ (received) 27 ส.ค. 2564 วันที่แก้ไขเสร็จ (revised) 3 ธ.ค. 2564 วันที่ตอบรับ (accepted) 11 ธ.ค. 2564

1. Quality of care in university hospital as perceived by professional nurses were at the good level ( $\bar{X} = 4.38$ )
2. Work characteristics, work environment, work engagement were positively significant correlated to nurse-assessed quality of care ( $r = .748, .744$  and  $.751, p = .05$ , respectively)

**Keywords :** Quality of Care, Work Characteristics, Work Environment, Work Engagement

## บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์ได้มีการพัฒนาไปอย่างมากมาย มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการวินิจฉัย ดูแลรักษา และให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการเข้าที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานรับบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถกลับไปใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นปกติสุข ซึ่งจะเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงาน ให้มีความก้าวหน้าตามมาตรฐานสากล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยซึ่งจัดเป็นโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิขั้นสูง ให้บริการดูแลสุขภาพในระดับสูง โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อนต้องใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่ต้องมีผลการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานความเป็นเลิศในการดูแลผู้ป่วย จะต้องยกระดับคุณภาพการดูแลและการบริการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ จากสถาบันพัฒนาและรับรองการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล<sup>1</sup> เพื่อให้มั่นใจว่าโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีพื้นฐานของระบบคุณภาพที่แข็งแกร่ง มีความพร้อมในการพัฒนา และมีความมุ่งมั่นที่จะนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

คุณภาพการดูแลของพยาบาล เป็นระดับของการบริการทางการพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมาตรฐานเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบบริการ เพราะเป็นแนวทางนำไปสู่คุณภาพของผลลัพธ์ ทางการพยาบาลที่เป็นเลิศ ซึ่ง Donabedian<sup>2</sup> ได้เสนอแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการของพยาบาลไว้ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านโครงสร้าง (Structure) 2) ด้านกระบวนการ (Process) และ 3) ด้านผลลัพธ์ (Outcome) ลักษณะขององค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน พบว่ามีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน หากสภาวการณ์ที่เกิดขึ้นมี

โครงสร้างที่ดี และกระบวนการที่ดี ก็ย่อมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามมา เนื่องจากโครงสร้างของการบริการจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการ และกระบวนการย่อมมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์

ปัจจุบันปัญหาคุณภาพการดูแลทางการพยาบาลทำให้เกิดกรณีพยาบาลถูกฟ้องร้อง ซึ่งสาเหตุมาจากพยาบาลและคุณภาพการดูแลของพยาบาลโดยตรง ได้แก่ 1) มีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพไม่เพียงพอ 2) ไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางการพยาบาลและจรรยาบรรณวิชาชีพ การพยาบาลและผดุงครรภ์ และ 3) ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล คือกระทำการพยาบาลหรือจัดการบริการที่ไม่ได้ ตามเกณฑ์มาตรฐานของวิชาชีพ<sup>3</sup> ดังนั้นคุณภาพการดูแลของพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากพยาบาลเป็นผู้ที่ให้การดูแลทางการพยาบาลแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งการปฏิบัติทางการพยาบาลย่อมส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของผู้ป่วย<sup>4,5</sup> คุณภาพการดูแลด้านการรับรู้ของพยาบาลจึงมีความสำคัญต่อแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการดูแลทางการพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า คุณภาพการดูแลทางการพยาบาลที่ดี ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ช่วยลดความรุนแรงของการเจ็บป่วย สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤตของโรค และลดอัตราการเสียชีวิตลงได้<sup>6</sup>

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามียุปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล รวมถึงคุณลักษณะของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์งานที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล ทำให้งานมีคุณค่า มีความหมาย ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ มีความผูกพัน และเกิดความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน<sup>7</sup>

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นสภาวการณ์ที่ส่งเสริม

หรือเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้นจะส่งผลถึงคุณภาพการดูแลพยาบาลที่ดีด้วย<sup>8</sup> การส่งเสริมให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้นจะเสริมสร้างให้พยาบาลสามารถให้การดูแลและปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเต็มความสามารถ<sup>9</sup> เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จึงถือเป็นความท้าทายสำหรับองค์กรด้านการดูแลสุขภาพ

ความผูกพันในงาน มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของงานนั้นๆ ทำให้เกิดความรู้สึกเต็มเต็มกับการทำงาน มีความสุข กระตือรือร้น มีพลังในการทำงาน และอุทิศตัวให้กับการทำงาน พร้อมทั้งจะใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่<sup>10</sup> ความผูกพันในงาน ช่วยให้พยาบาลปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ที่ดีและผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเกิดความปลอดภัย มีผลต่อคุณภาพการพยาบาล สนับสนุนให้องค์กรมีประสิทธิภาพและได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้<sup>11</sup> ผู้ผูกพันในงานของ พยาบาลยังมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลลัพธ์ที่ดีด้านความปลอดภัย คุณภาพการดูแลและประสบการณ์ของผู้ป่วย<sup>12</sup>

### คำถามการวิจัย

1. คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด
2. คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย หรือไม่ อย่างไร
3. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย หรือไม่ อย่างไร
4. ความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย หรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ

ของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
3. ความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ กล่าวได้ว่า คุณภาพการดูแลของพยาบาลย่อมส่งผลต่อผลลัพธ์ของผู้ป่วย หากคุณภาพการดูแลอยู่ในระดับที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ป่วย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดคุณภาพการดูแล<sup>13</sup> ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ทั้งนี้คุณภาพการดูแลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ต้องอาศัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์คือ ปัจจัยคุณลักษณะของงาน ตามแนวคิด<sup>14</sup> นั้นประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงานและความมีอิสระในการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานตามแนวคิดของ McKim<sup>15</sup> ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การดูแลผู้ปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ โครงสร้างองค์กรและความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ส่วนปัจจัยความผูกพันในงาน ตามแนวคิด<sup>16</sup> ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความขยันขันแข็งในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และความใส่ใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีงานวิจัยสนับสนุนว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล ผู้วิจัยจึงเลือกมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีความเข้าใจและยินยอมเข้าร่วมการวิจัย เกณฑ์การคัดออก คือ ผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane<sup>17</sup> คำนวณได้จำนวน 390 คน เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย ไม่ครบถ้วน หรือมีการถอนตัว (drop out) จึงเพิ่มแบบสอบถามอีกร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 429 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามจำนวน 66 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน จากแนวคิดของ Hackman and Oldham จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จากแนวคิดของ McKim จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน จากแนวคิดของ Schaufeli and Bakker จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแล จากแนวคิดของ Parasuraman et al จำนวน 20 ข้อ

## การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) จากการคำนวณค่า CVI ของแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล ได้ค่า CVI เท่ากับ .89, .91, .88 และ .90 ตามลำดับ

2. การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา โดยเป็นพยาบาลวิชาชีพ ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ออกมาหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล เท่ากับ .93, .95, .94 และ .97 ตามลำดับ

## การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้รับพิจารณาการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยในคนของกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ จว 027/2564, โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ วันที่ 23 มีนาคม 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ 126/64, โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ วันที่ 24 พฤษภาคม 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ 64-123-19-6, และโรงพยาบาลศิริราช วันที่ 25 พฤษภาคม 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ 167/2564 (IRB4) ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานวิจัย ให้สิทธิในการตัดสินใจการตอบแบบสอบถาม การรักษาความลับของชื่อและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานหรือประโยชน์ใดๆ ที่พึงได้รับตามปกติ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ประสานงานการวิจัยของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือและชี้แจงรายละเอียดในการเก็บข้อมูลของการวิจัย ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 20-30 นาที โดยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28 พฤษภาคม 2564 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2564 รวม 50 วัน ภายหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ได้แบบสอบถามสมบูรณ์ที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 427 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.5

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ โดยการแจกแจงค่าความถี่ และใช้สถิติร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการดูแล คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน

ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินระดับค่าเฉลี่ย เป็นโดยรวม รายด้าน และรายข้อ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการดูแล คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)

	$\bar{X}$ (n = 427)	SD	ระดับ
คุณภาพการดูแลของพยาบาล			
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.47	0.53	ดี
ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.44	0.52	ดี
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.43	0.53	ดี
ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ	4.36	0.53	ดี
ด้านรูปธรรมของการบริการ	4.26	0.52	ดี
รวม	4.38	0.48	ดี
คุณลักษณะของงาน			
ความสำคัญของงาน	4.60	0.49	ดีมาก
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.42	0.56	ดี
ความหลากหลายของงาน	4.29	0.58	ดี
ความมีอิสระในการทำงาน	4.12	0.60	ดี
รวม	4.37	0.46	ดี
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน			
โครงสร้างขององค์กร	4.33	0.58	ดี
ความรู้สึกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน	4.25	0.58	ดี
ความไว้วางใจ	4.14	0.58	ดี
การดูแลผู้ปฏิบัติงาน	4.06	0.59	ดี
รวม	4.18	0.52	ดี
ความผูกพันในงาน			
ความใส่ใจในการทำงาน	4.23	0.58	ดี
การอุทิศตนในการทำงาน	4.16	0.62	ดี
ความขยันขันแข็งในการทำงาน	3.97	0.70	ดี
รวม	4.12	0.58	ดี

## ผลการวิจัย

### ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประสพการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานใน จำนวน 427 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30 น้อยที่สุดอายุอยู่ระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 3.5 พยาบาลวิชาชีพมีสถานภาพสมรสโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.6 การศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 88.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากที่สุดอยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.6

จากการศึกษาคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนคุณภาพการดูแลของพยาบาลด้านรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับต่ำสุด การศึกษาคุณลักษณะของงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า คุณลักษณะของงานของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความมีอิสระในการทำงาน การศึกษาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด การศึกษาความผูกพันในงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่า ความผูกพันในงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันในงานด้านความใส่ใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความผูกพันในงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความขยันขันแข็งในการทำงาน

**ตารางที่ 2** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (n = 427)

ตัวแปร	คุณภาพการดูแล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P-Value	การแปลผล
คุณลักษณะของงาน	.748	.000	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.744	.000	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง
ความผูกพันในงาน	.751	.000	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

\* p < .05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน และคุณภาพการดูแลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากตารางที่ 2 พบว่า คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นสถานบริการระดับตติยภูมิขั้นสูงต้องพัฒนาระบบบริการให้สามารถดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพ มีการนำความรู้ด้านการวิจัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน สร้างองค์ความรู้ใหม่ในการบริการพยาบาล

สนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรพยาบาลให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรค มีสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนในการให้บริการพยาบาล สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตามความคาดหวัง และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ในระดับที่ดี การปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบ มีแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลอย่างเป็นขั้นตอน และเป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาลได้ตรงตามแผนการรักษาของแพทย์<sup>18</sup> โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริการที่ดี มีการเฝ้าระวังป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากโรคและอาจเกิดต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด คุณภาพการดูแลของพยาบาลที่ดียังส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤตของโรค<sup>5</sup> การได้รับความสะดวกจากการบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีการประเมินและวางแผนการให้บริการโดยมีเป้าหมายสุดท้ายคือ ความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ<sup>19</sup>

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง ( $r = .748$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้คุณลักษณะของงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยสูง เป็นการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่า และมีความหมาย ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลายและความชำนาญเฉพาะกลุ่มโรคต่างๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้กับองค์กร<sup>20</sup> และต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

คุณลักษณะของงาน ด้านงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเป็นอิสระ และด้านผลสะท้อนของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร<sup>21</sup>

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากผลการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง ( $r = .744$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม มีการประสานงาน ติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการตัดสินใจเอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในคุณค่าของตนเองและทุ่มเทกำลังใจในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้แก่องค์การได้อย่างเต็มความสามารถ<sup>22</sup> มีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นผลให้องค์การเพิ่มคุณค่าของผลงานได้มากขึ้น<sup>23</sup>

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากผลการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง ( $r = .751$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากลักษณะงานการพยาบาลเป็นงานให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสภาพแก่ผู้มารับบริการ ทั้งในภาวะเจ็บป่วยและในภาวะปกติ พยาบาลวิชาชีพจึงรับรู้ว่างานบริการพยาบาล เป็นงานที่มีความสำคัญ และมีคุณค่าต่อผู้อื่น เป็นงานที่ก่อประโยชน์เพื่อองค์การ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความภาคภูมิใจในงานของตน มีความรู้สึกที่เปี่ยมไปด้วยพลัง มีความกระตือรือร้น ทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งเป็นการอุทิศให้กับการทำงาน<sup>24</sup> และพร้อมที่จะเสียสละเวลาส่วนตนเพื่อบุคคลอื่นๆ แม้จะพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคจากการทำงาน ก็พร้อมที่จะปฏิบัติงานและสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพให้แก่โรงพยาบาลได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรพิจารณาอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น รวมถึงให้โอกาสในการมีส่วนร่วมเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2. ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้ผลผลิตจากโรงพยาบาลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารโรงพยาบาล ส่งเสริมและกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพเห็นความสำคัญในงานของตน ซึ่งจะช่วยให้เห็นคุณค่าในวิชาชีพและเกิดความผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาคุณภาพการดูแลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการกับภายหลังการได้รับบริการว่าเป็นอย่างไร

## References

1. The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). Hospital and Healthcare Standards. 4<sup>th</sup> edition. Nonthaburi: D-One books 2018. (in Thai)
2. Donabedian, A. The Definition of Quality and Approaches to ITS Assessment. University of Michigan: Health Administration Press. 1980.
3. Srinakaran, R. Nursing service quality as perceived by gynecological patients at Sakon Nakhon hospital. Master of Nursing science in Nursing Administration. Burapha university 2015. (in Thai)
4. MacDavitt, K. C. An examination of the relationships between nurse outcomes and patient outcomes: Columbia University. 2008.
5. Sochalski, J. Quality of care, nurse staffing, and patient outcomes. Policy, Politics, & Nursing Practice. 2001; 2(1), 9-18.
6. Phuakfak, R. Relationships between Organizational culture Quality of Work Life Job characteristics and The Work Efficiency of Staff in A Private University in Bangkok. Master of Business Administration Program [Thesis.]. Bangkok. Graduated Collage of Management Sripatum University 2012. (in Thai)
7. Koy, V. Nursing care quality: A concept analysis. International Journal of Medical Sciences 2015;3(8): 1832-1838.
8. Van Bogaert, P., van Heusden, D., Timmermans, O., & Franck, E. Nurse work engagement impacts job outcome and nurse-assessed quality of care: Model testing with nurse practice environment and nurse work characteristics as predictors. Frontiers in Psychology 2014.
9. Chongvisal R. The influence of workplace spirituality, spiritual health and leadership on organizational outcomes. Kasetsart Journal of Social Sciences 2017; 38: 644-654. (in Thai)
10. Dempsey, C., & Reilly, B. A. Nurse Engagement: What are the Contributing Factors for Success? The Online Journal of Issues in Nursing 2016; 21(1): 2.
11. Day, H. Engaging staff to deliver compassionate care and reduce harm. British Journal of Nursing 2014; 23(18): 974-980.
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. Delivery quality service: Balancing Customer perception and expectation. New York: Free Press 1990.
13. Hackman, J. R. and Oldham, G. R. Work redesign. Massachusetts: Addison-Wesley 1980.
14. McKim, S. J. Healthy work environment. Nurse Leader 2003;15(3): 15-22.

15. Schaufeli, W. & Bakker, A. B. Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary manual. Utrecht, Netherlands: Utrecht University, Occupational Health Psychology Unit 2004.
16. Yamane, T. Statistics: An introduction analysis. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper & Row 1973.
17. Kannasuth, P. Statistics for Research Methods in Behavioral Sciences. 3<sup>rd</sup> ed. Darnsutha Press. Bangkok 1999. (in Thai)
18. Dawangpa J., Phaktoop M. Quality of Nursing Care as Expected and Perceived by Social Security Patients in One Private Hospital in Bangkok. EAU Heritage Journal Science and Technology 2017; 11(2): 215-226. (in Thai)
19. Tesana A., Konkanghana P. Nursing Service Quality of Ophthalmology Outpatient Department, Singburi Hospital as The Customers' Expectations. Interdisciplinary Sripatum Chonburi Journal 2021; 7(1): 83-98. (in Thai)
20. Peansamer W., Chaikidurajai P. Job Characteristics and Quality of Work Life Affecting Organizational Commitment of Private Hospital personnel in Bangkok. Academic Service Journal 2020; 31(1): 101-111. (in Thai)
21. Sawetwong A. The Quality of Work Life and Job Characteristic Factors Affecting The Work Efficiency of Staff in A Private Hospital. Master of Science Programe in Human Resource management [An Independent Study.]. Khonkaen. Graduated Collage of Management Sripatum University 2014. (in Thai)
22. Youwattana P., Prachusilpa G. Relationships Between Personal Factors, Workplace Environments, Transformational Leadership of Head Nurses, And Transcultural Nursing Competencies of Professional Nurses, private Hospitals, Bangkok Metropolis. Bangkok. Journal of The Royal Thai Army Nurses 2017; 18(Supplement): 175-184. (in Thai)
23. Chimplee W., Abhicharttibutra K., Chitpakdee B. Head Nurses' Servant Leadership and Registered Nurses' Work Engagement Regional Hospital, Northern Region. Nursing Journal 2020; 47(1): 361-373. (in Thai)