

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพ
การดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN NURSES' WORK CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT,
WORK ENGAGEMENT AND QUALITY OF CARE, UNIVERSITY HOSPITALS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Science

Field of Study of Nursing Science

FACULTY OF NURSING

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

นุชจรี นักร้อง : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. (RELATIONSHIPS BETWEEN NURSES' WORK CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT, WORK ENGAGEMENT AND QUALITY OF CARE, UNIVERSITY HOSPITALS) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์

การวิจัยเชิงพรรณนาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 427 คน จากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารการพยาบาลและหาค่าความเที่ยงโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ .93, .95, .94 และ .97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดี ($X = 4.38$)
2. คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .748, .744$ และ $.751$ ตามลำดับ)

สาขาวิชา พยาบาลศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6077337036 : MAJOR NURSING SCIENCE

KEYWORD: QUALITY OF CARE, WORK CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT, WORK ENGAGEMENT

Nutcharee Nakrai : RELATIONSHIPS BETWEEN NURSES' WORK CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT, WORK ENGAGEMENT AND QUALITY OF CARE, UNIVERSITY HOSPITALS. Advisor: Assoc. Prof. Pol. Capt. YUPIN AUNGSUROCH, Ph.D.

This descriptive research design aimed 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 five 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:

1. Quality of care in university hospitals as perceived by professional nurses in university hospitals were at the good level ($\bar{X} = 4.38$).

2. Work characteristics, work environment, work engagement were positively significant correlated to quality of care ($r = .748, .744, \text{ and } .751, p = .05$ respectively)

Field of Study: Nursing Science

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยความเมตตากรุณาและการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอกหญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า คอยให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่างๆ ที่มีประโยชน์ในทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยความเอาใจใส่ ห่วงใยและคอยให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดมา ความปรารถนาดีที่อาจารย์ได้มอบให้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิณี วิวัฒน์วานิช ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โปธิสาร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อชี้แนะ คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่กรุณาเสียเวลาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย รวมถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ผู้ประสานงานการวิจัย หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล รวมทั้งพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้ความรัก ความห่วงใยและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณครอบครัว รวมทั้งเพื่อนๆ เพื่อนร่วมงานที่คอยให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาให้ความสะดวกและช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี

นุชจรี นักรไ้

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....ค | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง | ง |
| กิตติกรรมประกาศ.....จ | จ |
| สารบัญ.....ฉ | ฉ |
| สารบัญตาราง.....ณ | ณ |
| สารบัญภาพ.....ญ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ..... 1 | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1 | 1 |
| คำถามการวิจัย..... 4 | 4 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 4 | 4 |
| แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย..... 5 | 5 |
| ขอบเขตการวิจัย..... 7 | 7 |
| คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 7 | 7 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 10 | 10 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 11 | 11 |
| 1. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย..... 12 | 12 |
| 2. คุณภาพการดูแล..... 21 | 21 |
| 3. คุณลักษณะของงาน..... 25 | 25 |
| 4. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน..... 28 | 28 |
| 5. ความผูกพันในงาน..... 35 | 35 |
| 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 39 | 39 |

| | |
|--|-----|
| 7. กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 42 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 44 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 44 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 49 |
| การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | 53 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย | 56 |
| การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง | 57 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 58 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 60 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 82 |
| สรุปผลการวิจัย | 85 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 86 |
| ข้อเสนอแนะ | 94 |
| บรรณานุกรม | 95 |
| ภาคผนวก | 105 |
| ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ..... | 106 |
| ภาคผนวก ข ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ..... | 108 |
| ภาคผนวก ค หนังสือรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน และหนังสือแก้ไขเพิ่มเติม โครงการวิจัย..... | 113 |
| ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลการ วิจัย | 121 |
| ภาคผนวก จ ตัวอย่างเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และตัวอย่างใบยินยอมของผู้มี ส่วนร่วมในการวิจัย..... | 126 |
| ภาคผนวก ฉ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 130 |
| ภาคผนวก ช เอกสารขออนุญาตใช้เครื่องมือวิจัย Utrecht Work Engagement scale-9..... | 149 |



ประวัติผู้เขียน 151



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

หน้า

| | |
|---|----|
| ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย..... | 47 |
| ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 427)..... | 48 |
| ตารางที่ 3 ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาและค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 56 |
| ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)..... | 61 |
| ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านความน่าเชื่อถือ ของ พยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427)..... | 62 |
| ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านการเข้าใจและเห็นอก เห็น ใจ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427)..... | 63 |
| ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427).... | 64 |
| ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านการประกันคุณภาพในการ บริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427)..... | 65 |
| ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านรูปธรรมของการบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427)..... | 66 |
| ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)..... | 67 |
| ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427)..... | 68 |
| ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ ของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427)..... | 69 |
| ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของ งาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายข้อ (n = 427)..... | 70 |

หน้า

| | | |
|-------------|---|----|
| ตารางที่ 14 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427) | 71 |
| ตารางที่ 15 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)..... | 72 |
| ตารางที่ 16 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างขององค์กร ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427) | 73 |
| ตารางที่ 17 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)..... | 74 |
| ตารางที่ 18 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความไว้วางใจของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)..... | 75 |
| ตารางที่ 19 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427) ... | 76 |
| ตารางที่ 20 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427) | 77 |
| ตารางที่ 21 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ด้านความใส่ใจในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427) | 78 |
| ตารางที่ 22 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427) | 79 |
| ตารางที่ 23 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)..... | 80 |
| ตารางที่ 24 | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (n = 427). | 81 |

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย43



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กรอบแนวคิดประเทศไทย 4.0 และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (พ.ศ. 2560-2579) กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักที่จะพัฒนาความเป็นเลิศ ไว้ 4 ด้าน คือ 1) Prevention & Promotion Excellence (ส่งเสริมสุขภาพและความป้องกันโรคเป็นเลิศ, 2) Service Excellence (บริการเป็นเลิศ), 3) People Excellence (บุคลากรเป็นเลิศ), และ 4) Governance Excellence (บริหารจัดการเป็นเลิศ) (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559) ส่งผลให้ระบบบริการสุขภาพนั้น ได้มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพบนพื้นฐานอย่างมีคุณค่า (Value-based healthcare) สอดคล้องกับบทบาทพยาบาลในยุค Thailand 4.0 ที่จะปฏิรูปด้านสาธารณสุขไทยภายใต้เป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” โดยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการด้านการพยาบาลและสาธารณสุข เพื่อขยายการให้บริการและการได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ (ปิยะสกล สกลสัตยาทร, 2560)

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์ได้มีการพัฒนาไปอย่างมากมายน มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาช่วยในการวินิจฉัย ดูแลรักษา และให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ตอบสนองความต้องการและการเข้าถึงบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และกลับไปใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นปกติสุข ในการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการด้านการพยาบาลและสาธารณสุข องค์การบริการสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง และให้บริการดูแลรักษาสุขภาพในระดับสูง แก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อนต้องใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย (กระทรวงสาธารณสุข, 2559) เป็นองค์การที่ต้องมีผลการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานความเป็นเลิศในการดูแลผู้ป่วย จะต้องยกระดับคุณภาพการดูแลและการบริการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (2561) หรือได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาลขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) เพื่อให้มั่นใจว่าโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีพื้นฐานของระบบคุณภาพที่แข็งแกร่ง มีความพร้อมในการพัฒนา และมีความมุ่งมั่นที่จะนำองค์การสู่ความเป็นเลิศต่อไป

คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ เป็นผลลัพธ์ของเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Katz and Green, 1992) คุณภาพการดูแลของพยาบาล เป็นระดับของการบริการทางการแพทย์พยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมาตรฐานเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบบริการ เพราะเป็นแนวทางนำไปสู่คุณภาพของผลลัพธ์ทางการแพทย์พยาบาลที่เป็นเลิศ ซึ่ง Donabedian (1980) ได้เสนอแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการของพยาบาลไว้ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านโครงสร้าง (Structure) ประกอบด้วย ด้านองค์การ ด้านผู้ให้บริการ และด้านผู้รับบริการ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เครื่องมือที่ให้บริการ สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการหรือให้การช่วยเหลือ 2) ด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย กระบวนการให้บริการทางการแพทย์พยาบาล แนวทางการให้การดูแลพยาบาล และคุณภาพการดูแลของพยาบาล ได้แก่ การปฏิบัติการพยาบาล การตรวจประเมินสภาพและการวินิจฉัยแยกโรค การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ และ 3) ด้านผลลัพธ์ (Outcome) ประกอบด้วย ด้านองค์การ ด้านผู้ให้บริการ และด้านผู้รับบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ลักษณะขององค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน พบว่า มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน หากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีโครงสร้างที่ดี และกระบวนการที่ดี ก็ย่อมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามมา เนื่องจากโครงสร้างของการบริการจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการ และกระบวนการย่อมมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์

ปัจจุบันปัญหาคุณภาพการดูแลทางการแพทย์พยาบาลทำให้เกิดกรณีพยาบาลถูกฟ้องร้อง จากสถิติคดีทางการแพทย์ พบมีบุคลากรพยาบาลถูกฟ้องในคดีแพ่ง จำนวน 11 ราย และคดีอาญา จำนวน 2 ราย (กลุ่มงานคดีทางการแพทย์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2558) ซึ่งสาเหตุมาจากพยาบาลและคุณภาพการดูแลของพยาบาลโดยตรง ได้แก่ 1) มีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพไม่เพียงพอ 2) ไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางการแพทย์และจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ และ 3) ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล คือกระทำการพยาบาลหรือจัดการบริการที่ไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของวิชาชีพ (พรจันทร์ สุวรรณชาติ, 2541 อ้างใน เรืองฤทธิ์ ศรีนัครินทร์, 2558) ดังนั้นคุณภาพการดูแลของพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากพยาบาลเป็นผู้ที่ให้การดูแลทางการแพทย์พยาบาลแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งการปฏิบัติการพยาบาลย่อมส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของผู้ป่วย (MacDavitt, 2008; Sochalski, 2001) คุณภาพการดูแลด้านการรับรู้ของพยาบาลจึงมีความสำคัญต่อแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการดูแลทางการแพทย์พยาบาล เพราะเป็นผู้ที่ดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ให้การดูแลทางการแพทย์พยาบาล ด้วยการประเมิน วางแผน ให้การดูแลรักษา และช่วยเหลือให้ผู้ป่วยสุขสบาย (Burhans & Alligood, 2010; Cline, Rosenberg, Kovner, & Brewer, 2011) จากการศึกษาของ Mitchell (2016) พบว่า คุณภาพการดูแลทางการแพทย์พยาบาลที่ดี ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย

ช่วยลดความรุนแรงของการเจ็บป่วย สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤตของโรค และลดอัตราการเสียชีวิตลงได้

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคุณภาพการดูแลของพยาบาล รวมถึงคุณลักษณะของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์งานโดยอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลาย ซึ่งเป็นงานที่มีคุณค่า มีความหมาย ดังนั้นการที่พยาบาลรู้สึกถึงคุณลักษณะของงานที่ตนเองกำลังปฏิบัติอยู่จะทำให้พยาบาลรู้สึกถึงความหมายของงาน เกิดความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ ดังที่ Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน เพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อมรรรัตน์ เศรษฐวงษ์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาควิชาพยาบาล เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณลักษณะของงาน ด้านงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเป็นอิสระ และด้านผลสะท้อนของงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ยุพเรศ มาตาพิทักษ์, อารีรัตน์ ขำอยู่ และนุจรี ไชยมงคล (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ตลอดชีวิต และคุณลักษณะของงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ ในจังหวัดชลบุรี พบว่า คุณลักษณะของงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ทำให้ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมีคุณภาพทางการพยาบาลที่ดีขึ้น

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพการดูแลของพยาบาล เป็นสภาพการณ์ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานที่ดี และทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์การ The American Association of Critical Care Nurses (2005) ได้ให้แนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่า เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ โดยมีการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ดีและเหมาะสม ซึ่งจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน การศึกษาเชิงลึกและเชิงประจักษ์ระหว่างประเทศที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการพยาบาลที่สมดุล มีสุขภาพดี และสนับสนุนสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านจิตสังคมเพื่อให้บรรลุการดูแลพยาบาลที่มีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพสูง จากการศึกษาของ Koy, V., Yunibhand, J. & Aunguroch, Y. (2015) พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อคุณภาพการดูแลทางการพยาบาลที่ดี

นอกจากนี้ ความผูกพันในงาน ได้มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล ซึ่งความผูกพันในงาน เป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของงาน เป็นความรู้สึกเติมเต็มกับการทำงาน มีความสุข มีความกระตือรือร้น มีพลังในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความทุ่มเทในการทำงาน อุทิศตัวให้กับการทำงาน พร้อมทั้งจะใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2560) และสามารถสร้างความแตกต่างในการปฏิบัติงานของบุคคลากรในองค์การ (Demerouti and Cropanzano, 2010) Dempsey and Reilly (2016) ได้ศึกษาโดยใช้แนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) พบว่า ความผูกพันในงาน ช่วยให้พยาบาลปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ที่ดี และมีคุณภาพ ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเกิดความปลอดภัย และยังพบอีกว่าผลลัพธ์ของความผูกพันในงานของพยาบาลในระดับสูงนั้น มีผลต่อคุณภาพการพยาบาลในการที่ช่วยลดจำนวนการติดเชื้อของผู้ป่วย ลดอัตราการเสียชีวิตในโรงพยาบาล ลดปัญหาทางการเงินขององค์การ เพิ่มผลการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้องค์การมีประสิทธิภาพและได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และความผูกพันในงานของพยาบาลยังมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย คุณภาพการดูแลของพยาบาล และการบริการด้านสุขภาพของหน่วยงาน (Day, 2014)

จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้บริหารทางการพยาบาลได้นำไปพิจารณาปัจจัยที่สนับสนุนการเพิ่มคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีคุณภาพทางการพยาบาลเพิ่มมากขึ้น

คำถามการวิจัย

1. คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด
2. คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

คุณภาพการดูแล

การดูแลผู้ป่วยให้เกิดคุณภาพการดูแลนั้น พยาบาลต้องมีความรู้ความสามารถเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการให้ผู้ป่วยปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ คุณภาพการดูแลด้านการรับรู้ของพยาบาล ถือเป็นอีกด้านที่มีความสำคัญ เนื่องจากพยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ดูแลผู้ป่วยตลอดทั้งวัน ให้การดูแลทางการพยาบาลด้วยการประเมิน วางแผน ประเมินความต้องการของผู้ป่วย ให้การดูแลรักษา และช่วยเหลือให้ผู้ป่วยสุขสบาย จากการศึกษาของ Mitchell (2016) พบว่า คุณภาพการดูแลทางการพยาบาลที่ดี ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ช่วยลดความรุนแรงของการเจ็บป่วย สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤตของโรค และลดอัตราการเสียชีวิตได้

คุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงาน เป็นกระบวนการสร้างสรรค์งานโดยอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลาย เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย เพื่อให้บุคคลมีความสนใจในการปฏิบัติงาน และต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่ง Hackman and Oldham (1980) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานไว้ว่า หากบุคคลรับรู้ลักษณะงานภายในองค์การจะทำให้มีแรงจูงใจและความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ประกอบไปด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลป้อนกลับของงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อบุคคลที่อยู่โดยรอบ การมีสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงานจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานและองค์การ จากแนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานของ McKim (2003) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ควรประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การดูแลผู้ปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ โครงสร้างขององค์การ และความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ทั้งนี้ประโยชน์จากการที่มีทีมงานที่มีคุณภาพรวมทั้งคณะผู้บริหารตลอดจนถึงองค์การ ทำให้เกิดการดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้น ลดอัตราการเสียชีวิต เพิ่มผลผลิต และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Koy, V., Yunibhand, J. & Aunguroch, Y. (2015) ได้ทำการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะมีคุณภาพการดูแลของพยาบาลที่ดี

ความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจเชิงบวกที่แสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น มีความอยาก มีความกระตือรือร้น มีความต้องการที่จะพัฒนางานและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความผูกพันในงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทุกองค์การต้องการพัฒนาให้เกิดกับบุคลากรของตน และจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (Simpson, 2009) สอดคล้องกับการศึกษาของ Dempsey and Reilly (2016) ที่พบว่าความผูกพันในงาน ช่วยให้พยาบาลมีความสามารถในการปฏิบัติงานและได้ผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพ ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเกิดความปลอดภัย จากการศึกษาของธิดารัตน์ สิริวรารุช (2561) ได้ศึกษาความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ Generation Y ภายใต้บริบทของประเทศไทย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงการนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เสริมสร้างให้พยาบาลวิชาชีพ Generation Y มีความผูกพันในงาน และพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลเพื่อไปสู่การพยาบาลที่เป็นเลิศ และส่งผลต่อผู้ป่วยหรือผู้รับบริการทางด้านคุณภาพการดูแลและความปลอดภัยในการดูแลรักษาต่อไป โดยแนวคิดความผูกพันในงานได้เน้นถึงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ ซึ่ง Schaufeli and Bakker (2004) ได้เสนอไว้ว่า ความผูกพันในงานประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ความขยันขันแข็งในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และความใส่ใจในการทำงาน (Absorption)

จากแนวเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล ทั้งจากแนวคิดและจากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ จึงคาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ทั้งจากแนวคิด ทฤษฎี และจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
3. ความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive research) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล

3. กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป จำนวน 14 แห่ง ที่ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

4.1 คุณลักษณะของงาน

4.2 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

4.3 ความผูกพันในงาน และ

4.4 คุณภาพการดูแล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพการดูแล เป็นการรับรู้ของพยาบาลที่มีต่อลักษณะหรือระดับการดูแลของพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ รวมถึงญาติ ด้วยความเอาใจใส่ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ความมีเมตตา ความเอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้การดูแลทางการแพทย์ตามความถูกต้อง เหมาะสม และตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้เกิดผลดีมีความพึงพอใจภายใต้มาตรฐานที่กำหนดตามกรอบแนวคิดของคุณภาพการดูแลที่เหมาะสมในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยใช้แนวคิดของ Parasuraman et al (1990) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่พยาบาลให้กับผู้รับบริการ ต้องแสดงให้เห็นได้ชัดเจนสามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการมีความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าเป็นที่พึ่งได้ สร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ผู้ป่วย และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่าเสมอ ปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความเสมอภาค อย่างสุภาพ นุ่มนวล มีความเป็นกันเองในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจของพยาบาลที่ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันทีทันที่ ตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวก รวมทั้งกระจายการให้บริการไปได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ (Assurance) หมายถึง พยาบาลผู้ให้บริการ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความสามารถเฉพาะด้าน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลที่มีมาตรฐาน และการบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลในการดูแลที่มีความเอื้ออาทร เอาใจใส่และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคนอย่างเหมาะสมตามขอบเขตวิชาชีพ โดยคำนึงถึงจิตใจ ความรู้สึก และความแตกต่างตามลักษณะของผู้รับบริการแต่ละคน

คุณลักษณะของงาน (Work characteristics) เป็นการรับรู้ของพยาบาลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งเป็นงานในขอบเขตหน้าที่ของพยาบาลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหรือผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถประเมินได้จากการตอบแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ตามกรอบแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานหรือกิจกรรมของพยาบาลมีความซับซ้อนที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานการพยาบาลหลากหลายอย่าง ให้แก่บุคคล ครอบครัว และสังคม ซึ่งต้องบูรณาการประสบการณ์ต่างๆ และความชำนาญเฉพาะกลุ่มโรคมาร่วมใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่พยาบาลปฏิบัติานั้น มีลักษณะเฉพาะในการให้บริการและการดูแลอย่างเป็นองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ต้องใช้ความชำนาญที่เฉพาะเจาะจงในสาขาวิชาชีพ และวางแผนการดูแลร่วมกับทีมสุขภาพ

3. ความสำคัญของงาน งานหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติของพยาบาลนั้น อาจส่งผลกระทบต่อด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเอง ต้องใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานอย่างมาก เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการให้บริการและการดูแล คำนึงถึงการรักษาความลับของผู้ป่วย หรือเป็นงานที่ทำให้พยาบาลมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ

4. ความมีอิสระในการทำงาน งานหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติของพยาบาล ที่สามารถเปิดโอกาสให้พยาบาลได้ใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการวางแผน มอบหมายงาน และมี

อำนาจในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง สามารถปฏิบัติงานในบทบาทและขอบเขตของวิชาชีพได้อย่างอิสระ ปราศจากการควบคุมและการติดตามอย่างใกล้ชิด

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) เป็นการรับรู้ของพยาบาลที่มีต่อสภาพการณ์ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและพฤติกรรม ที่ช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องแคล่ว ซึ่งวัดโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างจากแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของ McKim (2003) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. **การดูแลผู้ปฏิบัติงาน (Treatment of employees)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อการที่ผู้บริหารทางการพยาบาลและทีมการพยาบาลส่งเสริมให้เกิดความมีคุณค่า ซึ่งได้รับการดูแลและรางวัลตอบแทนอย่างยุติธรรม พยาบาลวิชาชีพในทุกตำแหน่งได้รับการดูแลอย่างเพื่อนร่วมงาน มีการให้ความเคารพยอมรับนับถือให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมทั้งให้ความสำคัญแก่พยาบาลวิชาชีพในการคงอยู่ในงานและการคงไว้ซึ่งความเป็นส่วนบุคคล และให้พยาบาลวิชาชีพแต่ละบุคคลได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสม เท่าเทียมกัน

2. **ความไว้วางใจ (Trust)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อการที่ผู้บริหารทางการพยาบาล และทีมการพยาบาลแสดงความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเผชิญกับภาวะเสี่ยง สิ่งที่ทำทลาย ทำให้ทำงานได้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางใหม่ๆ และเปิดใจกว้างต่อความคิดของบุคคลอื่น สามารถปรับตัวจากความกลัว ความรู้สึกจากการทำงานผิดพลาด และความอึดอัดใจ หรือการฟ้องกลับ สามารถประเมินผลลัพธ์ได้จากการปฏิบัติงาน มีการให้รางวัลเป็นที่ยอมรับและการประสบความสำเร็จของทีมงานให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือซึ่งกันและกัน

3. **โครงสร้างองค์การ (Organizational structure)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการที่ผู้บริหารทางการพยาบาลและทีมการพยาบาลที่มีการสื่อสารและให้ความร่วมมือกันและกัน ในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ยึดถือหลักปรัชญาและพันธกิจขององค์การ นำสู่พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ทำให้เกิดความเคารพนับถือภายในทีมงาน มีโอกาสเติบโตในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และผลตอบแทนที่ได้รับ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน และมีการนำความรู้ประสบการณ์ ทักษะคิดและวิสัยทัศน์ที่หลากหลายมาใช้ในการทำงาน

4. **ความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน (Feeling tone)** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการพยาบาลและสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวแสดงความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกันในที่ทำงาน ทำให้เกิดกำลังใจที่ดี รู้สึกปลอดภัยทั้งด้านกายภาพและด้านอารมณ์ ความรู้สึกเมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่แสดงถึงความเป็นมิตรและให้การต้อนรับในการทำงานเป็นทีม

ความผูกพันในงาน (Work engagement) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลที่มีต่อการแสดงออกที่ช่วยให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพ เป็นความรู้สึกที่มุ่งมั่นตั้งใจ กระตือรือร้น และสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน ทั้งยังสามารถใช้ความแตกต่างให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ซึ่งวัดโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างจากแนวคิดความผูกพันในงานตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความขยันขันแข็งในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลที่มีความเพียรพยายาม มีความมานะอดทนในการทำงานที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วในการทำงาน และสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานตามการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานหรือองค์การที่จะเกิดขึ้นได้ ไม่ย่อท้อต่องานที่ยุ่งยากซับซ้อน ปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ

2. การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การแสดงออกที่พยาบาลทำให้เห็นถึงความสำคัญของงาน มีความทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ รับผิดชอบกับงานที่ทำ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด เห็นแก่ประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว รวมถึงการเป็นอาสาสมัครทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบหรือเป็นงานที่ตนเองไม่มีความเชี่ยวชาญ

3. ความใส่ใจในการทำงาน (Absorption) หมายถึง การที่พยาบาลแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการทำงาน รับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ ทำงานอย่างมีความสุข ภูมิใจที่ได้ทำงานที่ทำด้วยความสามารถ ให้ความสำคัญในการทำงาน ไม่ทำให้หน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียง และให้เวลากับการทำงานส่วนรวมมากกว่าเรื่องส่วนตัว

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย หมายถึง โรงพยาบาลในกำกับของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง และโรงเรียนแพทย์ของคณะแพทยศาสตร์หรือวิทยาลัยแพทยศาสตร์ต่างๆ โดยเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super tertiary care) ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการและมีความพร้อมในการรักษาสูงสุด เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพื่อผลิตบุคลากรทางด้านแพทย์ ตามที่แพทยสภาให้การรับรอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับสูง นำไปกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการดูแลของพยาบาล
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น นำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลของพยาบาลให้สูงขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปเป็นสาระสำคัญ ตามลำดับดังนี้

1. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
 - 1.1 ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
 - 1.2 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
 - 1.3 บทบาท หน้าที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
2. คุณภาพการดูแล
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการดูแล
 - 2.2 แนวคิดคุณภาพการดูแล
 - 2.3 การประเมินคุณภาพการดูแล
 - 2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแล
3. คุณลักษณะของงาน
 - 3.1 ความหมายของคุณลักษณะของงาน
 - 3.2 แนวคิดคุณลักษณะของงาน
 - 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับคุณภาพการดูแล
4. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
 - 4.1 ความหมายของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
 - 4.2 แนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
 - 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพการดูแล
5. ความผูกพันในงาน
 - 5.1 ความหมายของความผูกพันในงาน
 - 5.2 แนวคิดความผูกพันในงาน
 - 5.3 ผลของความผูกพันในงานของพนักงานต่อองค์กร
 - 5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับคุณภาพการดูแล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

1.1 ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (University hospital) ในอดีต เป็นโรงพยาบาลที่บริหารงานหรืออยู่ในสังกัดของคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนั้นๆ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (Tertiary care hospital) มีจำนวนเตียง 250 - 2,300 เตียง ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข (2559) ได้จำแนกหน่วยบริการระดับตติยภูมิ (Tertiary care) ออกเป็น 2 ระบบ ตามเกณฑ์ระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (Geographic Information System) ได้แก่ หน่วยบริการระดับตติยภูมิ (Tertiary care) และหน่วยบริการตติยภูมิระดับสูง (Excellence center) ซึ่งได้ครอบคลุมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยทั้ง 2 หน่วยแตกต่างกันตรงที่หน่วยบริการระดับตติยภูมิ ต้องมีแพทย์เฉพาะทางสาขาต่อยอด (Sub-specialty) ส่วนหน่วยบริการตติยภูมิระดับสูง จะมีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคที่ต้องใช้ทรัพยากรระดับสูง โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นสถานบริการสุขภาพสำหรับการให้บริการระดับสูง ทำการตรวจรักษาโรค และให้บริการประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อน ที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย (ทัศนา บุญทอง, 2542) รวมทั้งเป็นสถานที่ให้บริการทางด้านวิชาการ การศึกษาดูงาน การให้บริการด้านสุขภาพ และการให้การรักษาทางไกลผ่านอุปกรณ์สื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ ที่สำคัญโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยยังเปรียบเสมือนโรงพยาบาลแม่ข่ายในการให้คำปรึกษาในการรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะโรคที่ซับซ้อน และยังรับย้ายผู้ป่วยจากโรงพยาบาลในเครือข่ายที่ไม่สามารถให้การรักษาแก่ผู้ป่วยได้เนื่องจากเกินศักยภาพของโรงพยาบาลเหล่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลทั่วไป เพื่อให้การรักษาแก่ผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

นอกจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจะมีขีดความสามารถในการให้บริการและมีความพร้อมในการรักษาในระดับสูง ยังเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน เพื่อผลิตบุคลากรทางด้านการแพทย์ และเป็นโรงพยาบาลสำหรับการค้นคว้าวิจัยต่างๆ ด้วย ปัจจุบันโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีจำนวน 19 แห่ง ทั่วประเทศ คือ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โรงพยาบาลกัลยาณิวัฒนาการุณย์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โรงพยาบาลสุทธาเวช และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งสายบังคับบัญชาออกเป็นภาควิชาต่างๆ และหน่วยงานย่อยๆ ภายในภาควิชา โดยมีผู้บริหารระดับต้น คือ หัวหน้าภาควิชาเป็นผู้บริหารจัดการงานต่างๆ ภายในภาควิชา การบริหารงานทั้งหมดขึ้นกับคณบดีคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนั้นๆ เพื่อที่จะทำให้โรงพยาบาลเป็นสถานบริการ

สุขภาพสำหรับการให้บริการในระดับสูง ขณะนี้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยถือเป็นอิสระในการบริหารจัดการจากระบบราชการ ทำให้ต้องมีการแข่งขันกับภาคเอกชนในการให้บริการทางด้านสุขภาพ และต้องมีการปรับปรุงระบบการดูแล รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนมากยิ่งขึ้น (นิยดา ผุยเจริญ, 2545)

1.2 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

ฝ่ายการพยาบาล เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพและมีบุคลากรจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล ประมาณร้อยละ 70 ของบุคลากรทั้งหมด ฝ่ายการพยาบาลมีหน้าที่ดำเนินการบริหารงานภายในฝ่ายให้สำเร็จตามเป้าหมาย คือ การให้บริการการพยาบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (เกศรา อัญชันบุตร และอารีย์วรรณ อ่วมตานี, 2552) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการพยาบาล ติดตามและส่งต่อผู้ป่วย พัฒนาระบบ รูปแบบและวิธีการด้านการพยาบาล จัดเตรียมและจ่ายเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทำให้ปราศจากเชื้อ ส่งเสริมงานด้านวิชาการ พัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างของฝ่ายการพยาบาลจึงแบ่งระดับของผู้บริหารออกเป็น 3 ระดับคือ ผู้บริหารระดับสูงสุด ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายของฝ่ายการพยาบาลและกำหนดทิศทางที่พึงประสงค์ เพื่อหาแนวทางการดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จและเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ต่อมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างาน ซึ่งจะเป็นผู้นำนโยบายไปสู่แนวทางปฏิบัติ และผู้บริหารระดับล่างสุด ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะเป็นผู้นำแนวนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง โดยการผลักดัน ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้ทันสมัย เหมาะสม รวดเร็ว ก้าวทันไปกับการเปลี่ยนแปลงของโรงพยาบาล

1.2.1 บทบาทหน้าที่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารสูงสุดทางการพยาบาล เป็นผู้นำองค์กรพยาบาล มีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีความรับผิดชอบในการบริหารการพยาบาล ทั้งบริหารจัดการบริการ และวิชาการทางการพยาบาล เป็นผู้กำหนดนโยบาย ทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลของโรงพยาบาล ที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ผู้ใช้บริการและนโยบายของโรงพยาบาล บริหารระบบบริการพยาบาลมีคุณภาพ บริหารจัดการการเข้าถึงทางการพยาบาลและทรัพยากรต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควบคุม กำกับคุณภาพการพยาบาล รวมทั้งวางแผน ติดตามและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และศักยภาพบุคลากรทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งร่วมวางแผนและจัดระบบการเรียนการสอนนักศึกษาพยาบาลและนักศึกษาที่มิสุขภาพ (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2561) ได้แบ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติการ

- (1) กำหนดทิศทางการจัดระบบบริการพยาบาล ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์การบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางการพัฒนาบริการพยาบาล
- (2) กำหนดมาตรฐานการบริการพยาบาลในภาพรวมสอดคล้องกับมาตรฐานกลาง มาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งกลวิธีการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติจริง
- (3) ศึกษาปริมาณความต้องการกำลังคนทางการพยาบาล และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมและตรงกับคุณสมบัติ เพื่อการปฏิบัติการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรทางการพยาบาล รวมถึงการขึ้นตำแหน่งที่สูงขึ้น และการเลื่อนตำแหน่ง
- (5) กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกระดับ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละระดับ
- (6) ควบคุม ติดตาม และกำกับระบบบริการพยาบาลทุกหน่วยงานให้ดำเนินงานตามทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางที่กำหนด
- (7) ติดตามประเมินผลการจัดบริการพยาบาล พร้อมทั้งสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดคุณภาพบริการพยาบาล
- (8) จัดหา ควบคุมพัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือทางการแพทย์และการพยาบาลให้เพียงพอกับการใช้งานอย่างทั่วถึง
- (9) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารบุคคล สวัสดิการ รวมทั้งพิจารณาเสนอขอบำเหน็จความดีความชอบ และการพิจารณาโทษทางวินัยเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (10) บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
- (11) ดำเนินการและส่งเสริมให้มีการจัดทำวิจัยทางการพยาบาลทั้งในด้านการบริหาร การบริการ การนิเทศ ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนให้มีการนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนา
- (12) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

2) ด้านการวางแผน

- (1) วางแผนการดำเนินนโยบายกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพยาบาล โดยบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล
- (2) วางแผนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลทั้งแผนระยะยาว ระยะสั้น โดยบูรณาการแผนงานโครงการเข้ากับยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลและยุทธศาสตร์บริการพยาบาล

(3) วางแผนอัตราค่าล้างทางการแพทย์ให้เพียงพอและสอดคล้องกับการจัดบริการพยาบาลทั้งในปัจจุบันและอนาคต และวางแผนการพัฒนาบุคลากรโดยบูรณาการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับกระทรวงสาธารณสุข

(4) วางแผนด้านโครงสร้างการจัดบริการพยาบาลเพื่อให้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง

(5) วางแผนร่วมกับสถาบันการศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติของนักศึกษา

3) ด้านการประสานงาน

(1) ประสานงานกับทุกหน่วยงานและ/หรือส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลต่างๆ ด้านวิชาการ ด้านบริหารจัดการ และด้านบริการพยาบาล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

(2) เป็นผู้ประสานการดำเนินงานบริการพยาบาลทุกรูปแบบ ทั้งในเขตรับผิดชอบและนอกเขตรับผิดชอบ รวมทั้งเครือข่ายบริการพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

(3) ให้ข้อคิดเห็นและเป็นที่ยอมรับหรือให้คำแนะนำแก่หน่วยงานหรือสำนักงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

4) ด้านการบริการ

(1) เป็นที่ยอมรับทางการแพทย์ ให้คำแนะนำ วินิจฉัย และแก้ปัญหาที่สำคัญทางการแพทย์ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้ และเสนอแนะข้อควรปรับปรุง แนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการพยาบาล

(2) ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อมูลแก่ผู้บริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินงานให้สำเร็จตามภารกิจ

(3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการแพทย์และการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถดำเนินได้ตามเป้าหมาย

(4) ร่วมกิจกรรมเยี่ยมสำรวจตรวจโรงพยาบาล (Hospital round) กับผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

(5) ส่งเสริมการจัดหน่วยบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ตามแผนของโรงพยาบาล และร่วมในการจัดหน่วยบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ตามแผนงานจังหวัด และจัดหน่วยบริการเฉพาะกิจ

1.2.2 บทบาทหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

หัวหน้าหอผู้ป่วย รับผิดชอบปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารทางการแพทย์ในระดับล่างสุดหรือระดับต้น มีความรับผิดชอบบริหารการพยาบาลในระดับหน่วยงาน หอผู้ป่วย เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มการพยาบาลและโรงพยาบาล และบังคับบัญชา ตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเป็นผู้เชื่อมโยงนโยบายจากองค์การพยาบาลสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงานหรือหอผู้ป่วย จัดระบบบริการพยาบาลและระบบพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานให้มีมาตรฐาน เกิดการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นผู้นำในการปฏิบัติการพยาบาล ให้คำปรึกษา แนะนำ และวินิจฉัยสั่งการในกรณีผู้ปฏิบัติไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาความรู้แก่บุคลากร และกำหนดแนวทางการพัฒนาและฟื้นฟูความรู้แก่บุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ ได้แบ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

(1) เป็นผู้นำในการกำหนดพันธกิจ เป้าหมายการบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางการพัฒนาบริการพยาบาลให้มีคุณภาพในหน่วยงาน สอดคล้องกับองค์การพยาบาล

(2) กำหนดมาตรฐานการบริการพยาบาลหรือแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย การจัดการพยาบาลและความต้องการของผู้ใช้บริการให้สอดคล้องกับภาพรวม มาตรฐานกลาง มาตรฐานวิชาชีพ

(3) ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบให้การพยาบาลผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการโดยใช้มาตรฐานการบริการพยาบาล แนวทางปฏิบัติการพยาบาลที่กำหนด

(4) บริหารจัดการกำลังคนทางการพยาบาลภายใต้มาตรฐานภาระงานตามขอบเขตอัตรากำลังที่มี และจัดสรรบุคลากรในหน่วยงานให้เหมาะสมและตรงกับคุณสมบัติ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

(5) วิเคราะห์ความต้องการพัฒนาความรู้บุคลากร และกำหนดแนวทางการพัฒนาและฟื้นฟูความรู้บุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ รวมทั้งปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ทุกระดับในหน่วยงาน

(6) จัดระเบียบการลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับระเบียบการลาขององค์การ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการจัดอัตรากำลังในหน่วยงาน

(7) นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน

(8) ควบคุม กำกับ ดูแล จัดหาเสื้อผ้า วัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์และการพยาบาลให้เหมาะสมกับลักษณะงานและเพียงพอกับการใช้งานอย่างทั่วถึง โดยมีหลักเกณฑ์ คือ

ก. มีปริมาณเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที

ข. มีระบบการเก็บรักษา การทำบัญชีสำรวจและควบคุมการใช้จ่ายอย่างประหยัด

ค. เมื่อมีการชำรุด เสียหาย ของเครื่องมือเครื่องใช้ จัดให้มีการซ่อมแซมแก้ไขให้พร้อมใช้งาน หรือจำหน่ายเมื่อไม่สามารถนำมาใช้ได้และทำการเบิกทดแทน

(9) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารบุคคล สวัสดิการ รวมทั้งพิจารณาเสนอขอบำเหน็จความดีความชอบ และการพิจารณาโทษทางวินัยในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

(10) บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

(11) ติดตาม ประเมิน และปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง คือ

ก. ทบทวนผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข. เฝ้าระวังและทบทวนข้อมูลร่วมกับผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลชี้วัดถึงคุณภาพการบริการในหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางพัฒนากระบวนการให้บริการพยาบาล

ค. สุ่มทบทวนหรือวิเคราะห์คุณภาพการพยาบาลจากเวชระเบียน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ง. ตรวจสอบการรักษาและการพยาบาลที่ผู้ป่วยพึงได้รับ พร้อมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลความถูกต้องเหมาะสม การดำเนินการตามแผนการรักษาและแผนการพยาบาล และสิทธิที่พึงมีพึงได้ รวมทั้งความปลอดภัย และการช่วยเหลือตามควรแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหา

(12) ดำเนินการและส่งเสริมให้มีการจัดทำวิจัยทางการพยาบาล ทั้งในด้านการบริหาร การบริการ การนิเทศในหน่วยงาน ตลอดจนส่งเสริม สนับสนุนให้มีการนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนางาน

2) ด้านการวางแผน

(1) วางแผนปฏิบัติการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงาน โดยบูรณาการแผนงาน โครงการให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การพยาบาล

(2) วางแผนจัดสรรอัตรากำลังทางการพยาบาลให้เพียงพอและสอดคล้องกับการจัดบริการพยาบาลและวางแผนการพัฒนากุศลกร โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การพยาบาล

(3) วางแผนการนิเทศการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติการพยาบาลที่กำหนด

(4) วางแผนสนับสนุนสถาบันการศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ ของนักศึกษา กรณีมาฝึกภาคปฏิบัติในหน่วยงาน

3) ด้านการประสานงาน

(1) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาและให้เกิดความคล่องตัวใน การจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ

(2) ประสานงานกับอาจารย์ประจำหอผู้ป่วย ในการจัดการฝึกภาคปฏิบัติให้ สอดคล้องกับทฤษฎี

(3) ประสานการดูแลรักษากับทีมสหสาขาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการดูแล ผู้ป่วย

4) ด้านการบริการ

(1) จัดระบบบริการพยาบาลในหน่วยงาน ให้มีความคล่องตัวต่อการให้บริการ พยาบาลที่มีคุณภาพ คือ

ก. มอบหมายงานแก่บุคลากร ทีมให้การพยาบาลในหน่วยงานให้เหมาะสมกับ ความต้องการพยาบาลของผู้ป่วย ตามความสามารถและอัตรากำลังที่มีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข. ติดตามและดำเนินการให้มีการใช้กระบวนการพยาบาลในการให้บริการ พยาบาลพร้อมกับส่งเสริมให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผน ประเมินผลและทบทวน แผนการรักษา

ค. ประสานแผนการดูแลผู้ป่วยแก่ทีมสหสาขาวิชาชีพ

(2) ให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการพยาบาลและการพัฒนาคุณภาพ การพยาบาลแก่บุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถ ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

(3) นิเทศ ติดตาม ช่วยเหลือ และประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลในหน่วยงาน เพื่อให้บริการพยาบาลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดและมีคุณภาพ

(4) จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติการพยาบาลสำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

1.3 บทบาท หน้าที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

บทบาท หน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ ได้มีการกำหนดโดยกองการพยาบาล สำนักงาน ปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2561) อาศัยหลักเกณฑ์ 2 ประเภทใหญ่ คือ บทบาทหน้าที่ของ พยาบาลวิชาชีพตามโครงสร้างหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค และบทบาทหน้าที่ของ พยาบาลวิชาชีพตามการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ตามงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งพยาบาลวิชาชีพ ที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ก็อาศัยหลักเกณฑ์ทั้ง 2 ประเภทนี้ในการปฏิบัติงาน

เช่นเดียวกัน โดยต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการดูแลบุคคล ครอบครัว และสังคม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ จิตสังคม และจิตวิญญาณ หรือเรียกว่าการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้ที่มารับบริการ ทั้งที่มีสุขภาพดี หรืออยู่ในภาวะเจ็บป่วย สามารถดำเนินชีวิตหรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมของตนเองได้อย่างมีความสุข และพึ่งพาผู้อื่นให้น้อยที่สุด และสามารถแบ่งบทบาท หน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพที่สามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติ ได้ 3 บทบาท ดังนี้

1.3.1. ผู้บริหารการพยาบาล

ผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับ จะมีความเข้าใจในการจัดการองค์การพยาบาลได้ ดังนี้

1) ผู้บริหารทางการพยาบาล ในระดับหัวหน้าพยาบาล ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละระดับเป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศเป็นนโยบายโดยสื่อสารให้บุคลากรพยาบาลทุกระดับรับทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้เกิดการนำไปสู่การปฏิบัติจริง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งองค์การพยาบาล

2) ผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับ สามารถใช้เป็นคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ในการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานและระดับตำแหน่ง

3) ผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับ สามารถใช้เป็นแนวทางในการนิเทศ ติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล ให้เป็นไปตามลักษณะงานของแต่ละตำแหน่ง

4) ผู้บริหารทางการพยาบาลในฐานะคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล หรือ คณะกรรมการบริหารขององค์การพยาบาล สามารถใช้เป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือก และ กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Career path) เพื่อให้บุคลากรพยาบาลใช้เป็นบันได ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career ladder)

5) ผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับ สามารถใช้เป็นกรอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพได้แสดงบทบาทหน้าที่ตามขอบเขตงานที่รับผิดชอบตรงตามลักษณะงานของแต่ละตำแหน่ง โดยสอดคล้องกับระบบบริหาร ผลการปฏิบัติงาน (Performance management) ขององค์การ เพื่อการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์การพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุข

6) ผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้มีสมรรถนะตามท้องที่การต้องการ โดยเฉพาะสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency)

1.3.2. ผู้นิเทศทางการแพทย์พยาบาล

การนิเทศทางการแพทย์พยาบาลเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ และใช้การนิเทศแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ทำงาน ทั้งด้านการบริหารจัดการ และการปฏิบัติทางคลินิก ดังนี้

1) ผู้นิเทศทางการแพทย์พยาบาลในระดับหัวหน้ากลุ่มงานและหัวหน้างาน ใช้เป็นแนวทางในการติดตามกำกับการทำงานของผู้รับการนิเทศ ด้านการบริหารจัดการต่างๆ อาทิ การจัดเวร ควบคุมจัดให้แต่ละเวร มีบุคลากรทุกระดับหรือระดับเดียวกันแต่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างผสมผสานกัน โดยการนิเทศให้พิจารณาถึงความเหมาะสมในการแลกเปลี่ยนระหว่างพยาบาลจบใหม่กับพยาบาลอาวุโส

2) ผู้นิเทศทางการแพทย์พยาบาลทุกระดับใช้เป็นแนวทางในการติดตาม กำกับการทำงานของผู้รับการนิเทศด้านการปฏิบัติทางคลินิก โดยเน้นที่การกระทำบทบาทหน้าที่ให้ตรงลักษณะงาน และตามระดับตำแหน่ง หรือปฏิบัติงานให้เต็มขีดความสามารถในระดับตำแหน่งนั้นๆ เพื่อเป็นการเตรียมการรองรับตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.3.3. ผู้ปฏิบัติการพยาบาล

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากขอบเขตหน้าที่ของงานที่ปฏิบัติ และองค์การหรือสถานที่ที่ตนเองสังกัด ดังนี้

1) ผู้ปฏิบัติการพยาบาลใช้เป็นแนวทางในการประเมินตนเอง โดยใช้เป็นกรอบในการทบทวนการปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งการประเมินตนเองนี้จะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับปัจเจกบุคคล

2) ผู้ปฏิบัติการพยาบาล ใช้เป็นแนวทางในการทำงานให้ไปไปตามบทบาทที่ตนเองดำรงอยู่ โดยผสมผสานบทบาทหน้าที่ทั้ง 2 ประเภทเข้าด้วยกัน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพตามขอบเขตการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพตามบทบาทหน้าที่ตามงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ในการนำบทบาทของพยาบาลวิชาชีพไปใช้ในระดับปัจเจกบุคคลจำเป็นต้องวิเคราะห์สถานภาพของตนเอง ทั้งด้านขอบเขตการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งจำแนกตามระดับตำแหน่ง และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตามงานที่ได้รับมอบหมาย

3) ผู้ปฏิบัติการพยาบาลใช้ผลการประเมินตนเอง ในการพัฒนาสมรรถนะตนเองให้สอดคล้องกับสมรรถนะตามลักษณะงาน และสมรรถนะตามระดับตำแหน่ง ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวเป็นการเตรียมความพร้อมก้าวสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นตามบันไดวิชาชีพ

สรุปได้ว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นสถานบริการสุขภาพสำหรับการให้บริการระดับสูง ให้การตรวจรักษาโรค และให้บริการประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อน ที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย มีความชำนาญเฉพาะทาง และขณะนี้

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยถือเป็นอิสระในการบริหารจัดการจากระบบราชการ ทำให้ต้องมีการแข่งขันกับภาคเอกชนในการให้บริการทางด้านสุขภาพ จึงต้องมีการปรับปรุงระบบการดูแล รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการบริการทางการแพทย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการมากที่สุด

2. คุณภาพการดูแล

2.1 ความหมายของคุณภาพการดูแลของพยาบาล

สำนักการพยาบาล (2554) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการดูแลของพยาบาลว่า หมายถึง การให้บริการด้วยความถูกต้องเหมาะสม สอดคล้อง และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (2553) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ระดับของการดูแลที่ให้กับผู้ป่วยและประชาชนโดยเพิ่มขีดความเป็นไปได้ของการเกิดผลลัพธ์ มิติที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลคือ มาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

กิริติ ยศยิ่งยง (2549) ให้ความหมาย คุณภาพ หมายถึง การบริการที่เป็นที่น่าเชื่อถือ อิทธิพลของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง มีข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ

- 1) การจัดให้บริการที่มีคุณภาพสูง จะเพิ่มคุณค่าให้เกิดในสายตาของผู้บริโภค
- 2) คุณภาพสูงแต่ต้นทุนต่ำ

กฤษฎดา แสงวดี และคณะ (2547) ให้ความหมาย คุณภาพการพยาบาล หมายถึง คุณลักษณะของบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ปราศจากข้อผิดพลาด และมีผลลัพธ์ที่ดีตามหลักวิชาการ ตามความคาดหวังของผู้ป่วย ครอบครัว และผู้รับบริการ

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2550) ให้ความหมาย คุณภาพการดูแลของพยาบาล หมายถึง การให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และมีคุณภาพสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการและ คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ปลอดภัย ปราศจากความผิดพลาด สุขภาพ ให้เกียรติ และเข้าใจจิตใจของผู้ใช้บริการ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) ให้ความหมาย คุณภาพการดูแลของพยาบาล หมายถึง ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยด้านสุขภาพ โดยครอบคลุมบริการหลัก (Core service) บริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral service) ซึ่งคาดหวังไว้และนอกเหนือความคาดหมายจนเกิดความประทับใจ

วิภาดา คุณาวาทิกุล และคณะ (2543) ให้ความหมาย คุณภาพการดูแลของพยาบาล หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ด้วยความเอื้ออาทร เพื่อให้ผู้ป่วยหายจากภาวะที่เจ็บป่วย มีสุขภาพดี สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างปกติได้ ซึ่งทั้งผู้ป่วยและพยาบาลมีความพึงพอใจ

Donabedian (1980) ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการด้านสุขภาพ คือ การใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่เหมาะสมในการดูแลพยาบาลผู้ป่วย ในขณะที่เดียวกันก็มีการปรับสมดุลระหว่างประโยชน์และผลเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัตินั้น

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพบริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการกับการบริการที่ได้รับจริง หากบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังจะถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงได้สรุปความหมายของคุณภาพการดูแลของพยาบาล หมายถึง การให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ด้วยความถูกต้องเหมาะสม การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ปลอดภัย ปราศจากความผิดพลาด สุภาพ ให้เกียรติ และเข้าใจจิตใจของผู้ใช้บริการและมีผลลัพธ์ที่ดีตามหลักวิชาการ

2.2 แนวคิดคุณภาพการดูแลของพยาบาล

คุณภาพการดูแลของพยาบาล เป็นระดับของการดูแลและการพยาบาลเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์กร ตามมาตรฐานที่แต่ละองค์การทางการแพทย์ได้กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานนับเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการให้บริการ เพราะช่วยลดโอกาสในการเกิดความผิดพลาดได้น้อยที่สุด ส่งผลให้ผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่นในการดูแลและบริการที่ได้รับจากพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้เกณฑ์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (2558) ที่มาจากการผสมผสานการใช้ค่านิยมและหลักแนวคิด (Core value and concepts of hospital accreditation) เข้าด้วยกันและจัดเป็นหมวดหมู่ได้ 5 หมวด ดังนี้

1) วิสัยทัศน์ผู้นำ (Visionary leadership) หมายถึงวิธีดำเนินงานของผู้นำภายในองค์การ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจที่สำคัญ การสื่อสารและการนำผลการตัดสินใจดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ ได้แก่ โครงสร้าง และกลไกการตัดสินใจ ทิศทาง ความคาดหวัง รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำในสายงานต่างๆ

2) ผู้รับบริการ (Patient and customer) หมายความว่า ผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้รับบริการสำคัญและผู้รับบริการอื่นๆ ได้แก่ ครอบครัวของผู้ป่วย ชุมชน องค์กรประกันสุขภาพหรือผู้จ่ายเงิน นายจ้าง กระทรวงสาธารณสุข นักเรียน

3) คุณค่าของบุคลากร (Value on staff) องค์กรมีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในงานและความพึงพอใจของบุคลากร และส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

4) การพัฒนานวัตกรรม (Creativity and innovation) หมายถึง การพัฒนาระบบการบริการในเชิงสร้างสรรค์ และเกิดผลงานนวัตกรรมใหม่ที่นำมาปรับใช้ในระบบบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous process improvement)

5) การเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning and empowerment) เกิดจากการวิจัยพัฒนา การประเมินและปรับปรุงวิธีการทำงาน การแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่ดี การให้อำนาจตัดสินใจ (Empowerment) หมายถึง การใช้อำนาจและความรับผิดชอบต่อบุคลากรเพื่อตัดสินใจและดำเนินการอย่างเหมาะสมในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

สำหรับในทัศนะของผู้ให้บริการพยาบาลนั้น การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพต้องเป็นการพยาบาลที่ถูกต้องตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์การทางการพยาบาลได้กำหนดเกณฑ์ในการบ่งชี้คุณภาพของงานบริการพยาบาลตามมาตรฐานสากล 3 รูปแบบ (Donabedian, 1980) คือ

1) มาตรฐานด้านโครงสร้าง (Structure standard) เป็นลักษณะการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดองค์การ ระบบการจัดบริการ สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรต่างๆ ทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ และงบประมาณ

2) มาตรฐานด้านกระบวนการ (Process standard) เป็นลักษณะการดำเนินการซึ่งเกี่ยวกับกระบวนการรักษาพยาบาล เช่น การวินิจฉัยโรค การให้การบริการพยาบาล

3) มาตรฐานด้านผลลัพธ์ (Outcome standard) เป็นลักษณะการดำเนินการเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยและชุมชน หลังจากการให้การรักษาพยาบาลแล้ว

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2538) กล่าวว่า การพยาบาลที่มีคุณภาพอาจมองได้ 3 แนว ดังนี้

1) ตามแนวการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง การให้บริการพยาบาลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการรายบุคคล และชุมชน อาจปรากฏในรูปของการให้บริการพยาบาลที่เพียงพอและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

2) ตามแนวการตอบสนองต่อนโยบายด้านสุขภาพอนามัยของประเทศ หมายถึง ความคาดหวังของประเทศไทยในการให้บริการในลักษณะของการผสมผสาน คือ การดูแล รักษา ป้องกัน ฟื้นฟู และการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเน้นการรักษาเบื้องต้นในชุมชนที่ห่างไกล

3) ตามแนวทางวิชาชีพ หมายถึง การรักษาความเป็นวิชาชีพของพยาบาล โดยต้องปรากฏในการปฏิบัติการพยาบาล เช่น ดำเนินการให้การพยาบาลอย่างมีระบบระเบียบทางวิทยาศาสตร์ การประสานงานการดูแลรักษาในทีมพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรักษาและดำรงไว้ซึ่งจรรยาวิชาชีพ

จากผลการศึกษาของ Parasuraman et al (1990) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนสามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงบุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่าเสมอ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4) ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

สรุปได้ว่า คุณภาพการดูแลของพยาบาล เป็นระดับของการดูแลและการพยาบาลเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์การ ตามมาตรฐานที่แต่ละองค์การทางการพยาบาลได้กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานนับเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการให้บริการ เพราะช่วยลดโอกาสในการเกิดความผิดพลาดได้น้อยที่สุด ส่งผลให้ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่นในการดูแลและบริการที่ได้รับจากพยาบาลวิชาชีพ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Parasuraman et al (1990) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ซึ่งได้ระบุด้านที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านารดูแลพยาบาลว่าเป็นการดูแลพยาบาลที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

2.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาลมีหลากหลายปัจจัย สอดคล้องกับการศึกษาของ Michell (2016) พบว่า คุณภาพการดูแลทางการพยาบาลที่ดี ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ช่วยลดความรุนแรงของการเจ็บป่วย สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤตของโรค และลดอัตราการเสียชีวิตลงได้ ซึ่งช่วยยืนยันการศึกษานี้ได้เป็นอย่างดี

3. คุณลักษณะของงาน

3.1 ความหมายของคุณลักษณะของงาน

Davis (1981) ให้ความหมาย คุณลักษณะของงาน หมายถึงความสมดุลระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรและเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ โดยบุคลากรได้แสดงความรับผิดชอบในความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้น จากผลการทำงาน และงานนั้นได้แสดงถึงประสบการณ์การใช้ทักษะความสามารถ ความท้าทายที่มีคุณค่า มีความหมาย

Hackman and Oldham (1980) ให้ความหมาย คุณลักษณะของงาน หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลาย เป็นงานที่มีคุณค่า มีความหมาย มีอิสระในการปฏิบัติงาน และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

Schermerhorn (1996) ให้ความหมาย คุณลักษณะของงาน หมายถึง กระบวนการสร้างสรรค์งานโดยฝ่ายบริหารจะเป็นผู้กำหนดหรือออกแบบให้บุคลากรและหน่วยงาน รวมถึงรายละเอียดของเนื้อหาของงาน และการกำหนดส่วนสนับสนุนของงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึง กระบวนการสร้างสรรค์งานที่อาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลาย ใช้ทักษะ ความสามารถ ความท้าทายที่มีคุณค่า และเกิดสมดุลระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรกับเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ

3.2 แนวคิดคุณลักษณะของงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ที่ได้มีผู้ให้ความสนใจในการศึกษาหลากหลาย ทั้งวิธีการออกแบบงาน วิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกและมีความอยากที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Schermerhorn (1996) ที่กล่าวว่า การออกแบบงานในลักษณะวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานเป็นการออกแบบงานที่ยากที่สุด ผู้บริหารต้องกำหนดหน้าที่งานหรือออกแบบงานทั้งในตัวเองและส่วนประกอบภายนอกของงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด การออกแบบงานดังกล่าวจะเริ่มจากง่ายไปยากตามลำดับ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) Job simplification เป็นงานที่มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน การออกแบบงานในลักษณะนี้ขอบเขตของงานเฉพาะเจาะจง และเน้นระดับความลึกของงานน้อย เพราะผู้ปฏิบัติไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนในการทำงานใดๆ ทั้งสิ้น

2) Job engagement เป็นการออกแบบงานโดยการขยายงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้างๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ในกิจกรรมของงานหลายๆ อย่างได้พร้อมๆ กัน

3) Job rotation เป็นการออกแบบงานโดยมีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่งานโดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่ให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆ โดยหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่งานไปเรื่อยๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทุกลักษณะ

4) Job enrichment เป็นการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงานเพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

จากผลการศึกษาของ Hackman and Oldham (1980) เกี่ยวกับการปรับปรุงส่วนประกอบต่างๆ และวิธีการเพิ่มคุณค่าที่นิยมใช้กันมาก คือรูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job characteristic model) ซึ่งอาศัยแนวคิดของ Herzberg (2003) เป็นพื้นฐานนั้น ได้เสนอแนวคิดของสภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มี 3 สภาวะ คือ

1) ความหมาย ความสำคัญจากการที่ได้ทำ (Meaningfulness) คือ ขนาดของความสำคัญ ความมีคุณค่า และความคุ้มค่าที่จะได้จากการลงแรงทำงานดังกล่าวนี้ว่ามีมากหรือน้อย

2) การได้รับผิดชอบงานที่ได้ทำ (Responsibility) คือ ขนาดของความรู้สึกของคนที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบและเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ที่เขาเป็นผู้ทำด้วยตนเอง จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จว่ามีมากน้อยแค่ไหน หากเขารับผิดชอบต่อผลสำเร็จด้วยตัวเองคนเดียวได้มากแล้ว ความพอใจก็จะมีมากด้วย

3) การมีโอกาสรู้ถึงผลงานที่ตนทำไป (Knowledge of Result) คือ ขนาดความมากน้อยของโอกาสที่บุคคลนั้นๆ จะสามารถเข้าใจหรือรู้ได้ตามกระบวนการที่มีอยู่ตามปกติว่า งานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้น มีประสิทธิภาพเพียงใด หรือได้ผลเป็นที่น่าพอใจแค่ไหน

หากผู้ทำงานได้มีโอกาสเรียนรู้และได้สัมผัสกับทั้ง 3 สภาวะแล้ว การทำงานของบุคคลหรือพนักงานผู้นั้นจะมีแรงจูงใจที่ต้องการจะทำงานให้ได้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

Hackman and Oldham (1980) พบว่า คุณลักษณะของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน มี 5 ลักษณะ ดังนี้

1) ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมหลายๆ อย่าง ของหน่วยงานให้สำเร็จ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง

2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identify) หมายถึง ลักษณะของงานที่แสดงถึงทุกส่วนของงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานตามมา โดยมีกำหนดรูปแบบกระบวนการการทำงานและวิธีการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่มีเอกลักษณ์ของงานสูง จะสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้ดี

3) ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อ การดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกมีความสุขเมื่อคิดว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญ ต่อสิ่งอื่น และปฏิบัติงานนั้นด้วยความรอบคอบระมัดระวัง

4) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการ ดำเนินงาน และกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลงานที่ เกิดขึ้น

5) ผลป้อนกลับของงาน (Feedback from job) หมายถึง ลักษณะของงานที่สามารถรับรู้ถึง ประสิทธิภาพของผลงานที่ผู้ปฏิบัติงานเองได้ปฏิบัติงานด้วยความพยายามและความทุ่มเท

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เหมาะสมในการใช้กับองค์การขนาดใหญ่ และมีความสำคัญกับ คุณภาพการดูแลทางการแพทย์ เนื่องจากแนวคิด Hackman and Oldham (1980) เป็นแนวคิดที่ สามารถนำมาใช้วัดคุณลักษณะของงานได้เป็นอย่างดี และผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจและมี ความผูกพันในงานได้ เมื่อได้ปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล

คุณลักษณะของงาน เป็นกระบวนการสร้างสรรค์งาน ที่อาศัยประสบการณ์ในการทำงานของ บุคคลที่มีความหลากหลาย ใช้ทักษะ ความสามารถ เกิดสมดุระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรกับ เป้าหมายความสำเร็จขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Van Bogaert, Kowalski, Weeks, Van heusden and Clarke (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน คุณลักษณะของงาน และคุณภาพการดูแลของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม หอผู้ป่วยวิกฤต ห้องผ่าตัด และหอผู้ป่วยวิกฤตเด็ก ในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ในประเทศเบลเยียม การศึกษานี้มีพื้นฐานมาจากสมมติฐานทางทฤษฎีและผลการศึกษาก่อนหน้า พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงาน คุณลักษณะของงาน และคุณภาพการดูแลของพยาบาลมีความสัมพันธ์กัน โดยชี้ให้เห็นว่าหากผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้บริหารระดับหน่วยงาน แพทย์ และพยาบาล ไม่มีสัมพันธ์ภาพอันดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และส่งผลต่อคุณภาพการดูแลของพยาบาลที่ไม่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น

4. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นส่วนประกอบสำคัญที่สะท้อนความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน และต่อผู้ร่วมงาน หากบุคลากรทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องานและในการทำงานร่วมกัน จะสามารถช่วยกันทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

4.1 ความหมายของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Heath, Johanson and Blake (2004) ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน หมายถึง สภาพที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีแนวทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในงาน และการส่งเสริมการตัดสินใจในการทำงาน

Robbins (2001) ให้ความหมายสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ จะมีผลต่อลักษณะโครงสร้างขององค์กร และจะมีผลกระทบต่อการทำงาน of บุคลากร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ทาง การเมืองและเทคโนโลยี

McKim (2003) ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะ หรือสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบบุคคล ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

The American Association of Critical Care Nurse (2005 อ้างถึงใน นิตยา พิทักษ์โกศล , 2557) ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลให้องค์กรเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น

Patronis (1994) ให้ความหมายสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่า ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สังคม หรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ทั้งสิ้น

Moos (1986) ได้สรุปแนวคิดในการศึกษาในสิ่งแวดล้อมไว้ใน หนังสือ “Work environment scale manual” โดยให้ความหมายว่า หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ในการทำงาน ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติ สัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง

Kretzer et al (1997) ให้ความหมาย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ว่าเป็นความต้องการด้าน สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพ ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งวิธีที่จะทำให้สิ่งแวดล้อมใน การทำงานดีขึ้น จะขึ้นอยู่กับ การสื่อสารแบบเปิดเผย การซื้อสัตย์และเคารพซึ่งกันและกัน การพัฒนา ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ย่อมจะส่งผล ให้งานที่ทำออกมาได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

พยัต วุฒิมรงค์ (2557) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรว่า หมายถึง ลักษณะและแนวทางการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร การรับรู้และการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ การมีทรัพยากรที่เพียงพอ และมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน คือ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่รวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่มคน สิ่งแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถทำงานให้แก่องค์กรได้ตามเป้าหมายขององค์กร และส่งผลให้องค์กรเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น

4.2 แนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Hickey, Ouimette and Venegoni (1996 อ้างถึงใน จันทนา ชื่นวิสิทธิ์, 2545) ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรไว้ 2 ด้าน คือ

1) สิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป (General environment) หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อองค์กรในด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ ประชากร สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม นโยบาย กฎข้อบังคับและสภาพภาพการเรียนรู้ภายในองค์กร

2) สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน (Task environment) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ผู้รับบริการ คู่แข่ง ผู้ให้การสนับสนุน เป็นต้น

Astin (1993) ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมออกเป็น 4 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อมด้านการบริหาร สิ่งแวดล้อมด้านเพื่อน และสิ่งแวดล้อมด้านการเรียนการสอน ได้ให้ความหมายสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนว่า หมายถึง นโยบาย คณะครู เพื่อน และการศึกษาที่นักเรียนรับรู้และส่งผลต่อนักเรียนภายหลังการสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมนั้น

Soderfeldt (1996) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในงานด้านจิตใจ ไว้ว่า

1) การทำงานที่มีปริมาณเกินกำลังเป็นผลทำให้ภาวะทางจิตใจที่ตื่นตัว หรือการได้รับการกระตุ้นทางจิตใจ โดยมีการทำงานที่มากเกินไป

2) งานที่จำเป็นต้องใช้ความชำนาญในงาน การรับรู้ภาระงาน การพัฒนาทักษะในงาน การจัดความขัดแย้งในงาน ภาระรับผิดชอบต่อการร่วมมือในงานการให้บริการ

3) ความสามารถในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร

4) ความสามารถในการไตร่ตรอง หรือมีดุลพินิจในการตัดสินใจในงาน เป็นสิ่งสำคัญในสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจ ซึ่งเป็นสภาวะที่ทำให้เกิดการกระตุ้นทางจิตใจได้เช่นกัน

5) จากคุณลักษณะของงาน พบว่า การจัดชั่วโมงการทำงานหรือการจัดให้มีวันหยุดก็เป็นเรื่องที่ไม่ได้ทำให้เกิดความกดดันในงาน การทำงานจึงควรมีการวิเคราะห์แยกจากกันและควรมองไป

ถึงการบริหารจัดการในงานให้มากขึ้นด้วย คือ มองถึงการแก้ปัญหาภัยพิบัติในโรงงานมากกว่าที่จะเป็น การควบคุมสภาพของงาน

6) การควบคุมงาน เป็นสภาพที่มีความขัดแย้งกันค่อนข้างสูง ดังนั้นในการควบคุมงาน จึงควร เน้นที่จะควบคุมที่ตัวเนื้อหาของงานมากกว่าที่จะควบคุมคนที่ปฏิบัติงาน

Mikdashi (1999) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่า ควรแบ่ง สภาพแวดล้อมในงานเป็น 5 ด้าน ที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) งานที่สร้างสรรค์และท้าทาย หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความคิด สร้างสรรค์ และท้าทายความสามารถ

2) ความกดดันจากภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ถูกกำหนดให้กับงานและการทำงานว่า เพียงพอหรือไม่ ต่อการคิดค้นหรือปฏิบัติงานให้สำเร็จ

3) อุปสรรคภายในหน่วยงาน หมายถึง กระบวนการและโครงสร้างของหน่วยงานที่ต้อง ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ปรับเปลี่ยนได้ยาก ยึดติดแนวทางการดำเนินงานแบบเดิม

4) การสนับสนุนจากทีมงาน หมายถึง การช่วยเหลือและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทุกคนในทีมไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเป็นทีมการทำงานที่ดี

5) การมีทรัพยากรที่เพียงพอ หมายถึง ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการสร้างสรรค์งาน

Lake (2002) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่า ในด้านสิ่งแวดล้อม ในการทำงานที่เหมาะสม ควรมีส่วนประกอบ 5 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน การสร้าง ประสิทธิภาพในการดูแล ความสามารถของผู้บริหาร ภาวะผู้นำและการสนับสนุน การจัดสรรบุคลากร และทรัพยากรที่เหมาะสม และการมีสัมพันธภาพ ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยให้โอกาสในการมีส่วนร่วม และการตัดสินใจให้โอกาสใน ความก้าวหน้า ยอมรับฟังความคิดเห็น ยอมรับความสามารถ การพัฒนาสมรรถนะทางการพยาบาล การให้โอกาสปฏิบัติงานตามความสามารถ

2) การสร้างประสิทธิภาพในการดูแล โดยใช้การวินิจฉัยทางการพยาบาล การมอบหมายงาน การจัดสภาพทั่วไปให้เหมาะสม มีการวางแผน มีมาตรฐานในการดูแล การกำหนดโปรแกรมการศึกษา ต่อของพยาบาล และมีความสามารถในการปฏิบัติพยาบาล

3) ความสามารถในการบริหารจัดการ ภาวะผู้นำ และการสนับสนุน โดยการเป็นผู้นำและ ผู้บริหารที่ดี ให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ให้โอกาสในการเรียนรู้ สนับสนุนการทำงาน และ การยอมรับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ

4) การบริหารทรัพยากร เป็นการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอ กับ ปริมาณงานและลักษณะงาน สนับสนุน ช่วยเหลือ ส่งเสริมและให้โอกาสในการทำงาน

5) การมีสัมพันธภาพ โดยการทำงานเป็นทีม มีสัมพันธภาพที่ดี และการมีส่วนร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ

Choi (2004) ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานไว้ 7 ประการ ได้แก่ ทักษะในวิชาชีพ การจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเพียงพอ การบริหารจัดการทางการแพทย์ การใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล การมีส่วนร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ สมรรถนะทางการแพทย์ และบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนี้

1) ทักษะในวิชาชีพ ทำให้พยาบาลมีการพัฒนางานในอาชีพ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและการดูแลผู้รับบริการ ได้รับการสนับสนุนซึ่งทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีโอกาสสร้างผลงานและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

2) การจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเพียงพอ โดยการจัดพยาบาลให้เพียงพอกับปริมาณงานและเหมาะสมกับลักษณะงาน การให้โอกาสในการประชุมหรือปรึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหา และมีเงินเดือนเป็นที่น่าสนใจ

3) การบริหารจัดการทางการแพทย์ ผู้บริหารทางการแพทย์ต้องเป็นผู้นำและผู้บริหารที่ดี สนับสนุนการตัดสินใจของพยาบาล ร่วมกันปรึกษารื้อกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ ชมเชยเมื่อพยาบาลปฏิบัติงานได้สำเร็จ และการจัดพยาบาลให้เป็นผู้ตรวจการ

4) การใช้กระบวนการทางการแพทย์ในการปฏิบัติ โดยให้อิสระในการปฏิบัติ และมีการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม

5) การมีส่วนร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ โดยเฉพาะระหว่างแพทย์กับพยาบาล ควรมีความร่วมมือกัน มีการทำงานเป็นทีม และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

6) สมรรถนะทางการแพทย์ โดยมีระบบพี่เลี้ยง มีนโยบายที่เป็นมาตรฐาน มีขั้นตอนและทิศทางการปฏิบัติงาน มีโปรแกรมฝึกทักษะพยาบาลที่จบใหม่ ส่งเสริมให้พยาบาลมีประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการทำงาน

(1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีสามารถทำให้เป็นที่ยอมรับต่อผู้อื่น โดยมีความชำนาญในการติดต่อสื่อสาร มีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารและเป็นการติดต่อสื่อสารในแนวราบ มีความไว้วางใจและความผูกพัน มีการประสานงานและร่วมกันทำงานเป็นทีม มีการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การมีส่วนร่วม โดยการทำงานเป็นทีมซึ่งจะส่งผลไปในทางบวก นั่นคือ การเคารพซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกัน โดยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน การเคารพต่อกัน มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ มีความผูกพัน มีน้ำใจและความสามารถในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

(3) การส่งเสริมการตัดสินใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน มีการกระตุ้นความคิด การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์การ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

Health, Johanson and Blake (2004) ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานของผู้นำทางการพยาบาล ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้นำทางการพยาบาล เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีแนวทาง 3 ประการ ได้แก่

1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีสามารถทำให้เป็นที่ยอมรับต่อผู้อื่น โดยมีความชำนาญในการติดต่อสื่อสาร มีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารและเป็นการติดต่อสื่อสารในแนวราบ มีความไว้วางใจและความผูกพัน มีการประสานงานและร่วมกันทำงานเป็นทีม มีการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การมีส่วนร่วม โดยการทำงานเป็นทีมซึ่งจะส่งผลไปในทางบวก นั่นคือ การเคารพและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ มีความผูกพัน มีน้ำใจและมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

3) การส่งเสริมการตัดสินใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานซึ่งทำให้เกิดคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน มีการกระตุ้นความคิด การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์การ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

The American Association of Critical Care Nurses (2005) ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่า สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้แก่องค์การได้อย่างเต็มความสามารถ โดยมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีและเหมาะสม ซึ่งจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้องค์การเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น โดยมีการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ดังนี้

1) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร พยาบาลต้องมีทักษะและความชำนาญในการติดต่อสื่อสารพอๆ กับทักษะในการดูแลผู้ป่วย

2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน พยาบาลต้องมีส่วนร่วม ติดตาม ดำเนินการ รวมทั้งประเมินผลการทำงาน และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3) การตัดสินใจที่มีประสิทธิผล โดยพยาบาลเห็นคุณค่าและมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการทำนโยบาย และประเมินผลการปฏิบัติงาน

4) การจัดบุคลากรอย่างเหมาะสม โดยจัดบุคลากรให้ตรงกับความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับปริมาณงาน การทำงานตามสมรรถนะทางการพยาบาล

5) การยอมรับ พยาบาลต้องมีการยอมรับผู้อื่น เพื่อให้เห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะนำมาถึงผลของงานและองค์การ

6) ภาวะผู้นำ ผู้นำทางการพยาบาลต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่อการปฏิบัติงาน ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

Moos (1986) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งเป็น 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ดังนี้

1) มิติสัมพันธภาพ หมายถึง การมีส่วนร่วม ความผูกพันของบุคคลต่องาน ความเป็นมิตร การสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา กระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มิตินี้ประกอบด้วยด้านที่ใช้วัดลักษณะ 3 ด้าน คือ

(1) ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของบุคคลในการเข้าร่วมประชุมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

(2) ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเป็นมิตรและการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกัน

(3) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง แรงสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ปฏิบัติและการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติให้แรงสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน

2) มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างงาน บุคคล และการจัดการในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งวัดใน 3 ด้าน คือ

(1) ด้านความอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน

(2) ด้านการมุ่งงาน หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นในงานของบุคคลในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพและมีการดำเนินงานตามแผน

(3) ด้านความกดดันในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ต้องเร่งรีบในสถานการณ์ที่จะต้องตัดสินใจในความเป็นความตายของผู้ป่วย

3) มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านความชัดเจน หมายถึง ระดับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติต่อความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาหรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน

(2) ด้านการควบคุม หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาใช้กฎระเบียบในการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ

(3) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง การนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเน้นที่วิธีการที่หลากหลายและวิธีการที่แปลกใหม่

(4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน

McKim (2003) ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานขององค์การพยาบาลว่า ลักษณะหรือสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบบุคคล ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้น ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

1) การดูแลผู้ปฏิบัติงาน (Treatment of employees) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารทางการพยาบาลและทีมการพยาบาลที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความมีคุณค่าและให้การเคารพยอมรับนับถือ ได้รับการดูแลอย่างยุติธรรม และรางวัลตอบแทน พยาบาลวิชาชีพในทุกตำแหน่ง ได้รับการดูแลอย่างเพื่อนร่วมงาน มีการให้ความเคารพ ยอมรับนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมทั้งผู้บริหารทางการพยาบาลให้ความสำคัญแก่พยาบาลวิชาชีพ การคงอยู่ในงาน และการคงไว้ซึ่งความเป็นส่วนบุคคล สนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพแต่ละบุคคลได้รับความเท่าเทียมกัน

2) ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารทางการพยาบาลและทีมการพยาบาล ในการแสดงความเชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเผชิญกับภาวะเสี่ยง การกระทำที่ผิดพลาด และสิ่งที่ทำลาย ทำให้ทำงานได้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ พยาบาลวิชาชีพสามารถได้รับความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ ใช้ความรู้ในแนวทางใหม่ๆ และเปิดใจกว้างต่อความคิดของบุคคลอื่น สามารถมีอิสระจากความกลัว ความรู้สึกจากการทำงานผิดพลาด และความอึดอัดใจ หรือการฟ้องกลับ สามารถประเมินผลลัพธ์ได้จากการมองที่ความผิดพลาดและความถูกต้อง มีการให้รางวัล เป็นการยอมรับในตัวบุคคล และการประสบความสำเร็จของทีมงาน ให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจกัน

3) โครงสร้างขององค์การ (Organizational structure) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารทางการพยาบาลและทีมการพยาบาลในการสื่อสารและให้ความร่วมมือกัน ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ยึดถือหลักปรัชญาและพันธกิจขององค์การ เกิดการแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้บริหารทางการพยาบาลสู่พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ มีการตัดสินใจทำให้เกิดระดับความเคารพนับถือภายในทีมงาน พยาบาลวิชาชีพได้รับการอนุญาตให้ทำงานในระดับที่ใหญ่กว่าที่ปฏิบัติอยู่ มีการค้นหาสิ่งกระตุ้นในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบใหม่และผลตอบแทนที่ได้รับ มีการมุ่งเน้นประโยชน์ในการทำงานร่วมกันเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม และยินยอมให้เกิดการสร้างสรรคเมื่อมีการนำความรู้ ประสบการณ์ ทักษะคติ และวิสัยทัศน์ที่หลากหลายมาใช้ในการทำงาน

4) ความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน (Feeling tone) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของทีมงานพยาบาลและสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวในการแสดงความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ภายในสถานที่ทำงาน อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดกำลังใจที่ดี ทำให้รู้สึกปลอดภัยทั้งด้านกายภาพและด้านอารมณ์ ความรู้สึกเมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ เป็นสถานที่ในการทำงานที่บรรยายได้ถึงความเป็นมิตรทางสังคมและให้การต้อนรับทำให้เกิดการรับรู้ถึงความเป็น “ครอบครัว” ในการทำงานเป็นทีม เปรียบเสมือนอยู่ในองค์กรที่สมบูรณ์

สรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยเอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์การมากขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานของ McKim (2003) เพราะเป็นแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมทั้งการดูแลผู้ปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ โครงสร้างขององค์กร และความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบหลายด้าน มีภาระงานมาก ดังนั้นสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ครอบคลุมหลายด้าน จะทำให้คุณภาพการดูแลของพยาบาลวิชาชีพนั้นเพิ่มขึ้นได้

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่มคน สิ่งแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถทำงานให้แก่องค์การได้ตามเป้าหมายขององค์กร และส่งผลให้องค์การเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Kirwan, Matthew and Scott (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมการทำงานของพยาบาล และการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยโดยตรง ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรม จำนวน 1,397 คน ผลการศึกษานี้ได้สนับสนุนผลการวิจัยอื่นๆ ก่อนหน้านี้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลที่ดีส่งผลต่อผลลัพธ์ความปลอดภัยของผู้ป่วย

5. ความผูกพันในงาน

5.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

เกศรา รักชาติ (2551) เสนอว่า หากบุคลากรมีความรัก ความผูกพันในงาน ก็พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ อุทิศตนทำงาน รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน มีความท้าทายกับงานที่ทำในแต่ละวัน และพร้อมที่จะนำพรสวรรค์และพรแสวงที่มีอยู่มาใช้งานอย่างเต็มที่ พร้อมที่จะเรียนรู้และหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ

Ivancevich, Konopaske and Matteson (2013) เสนอว่า ความผูกพันในงานเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงเกี่ยวกับกิจกรรมของงาน โดยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกจะมีความตั้งใจ หรือมีใจจดจ่อกับงาน มีชีวิตเพื่องาน พอใจในงานที่ทำอยู่และทุ่มเทให้กับงาน

Kanungo and Mendonca (2007) เสนอว่า ความผูกพันในงานเป็นระดับการแสดงเอกลักษณ์ทางจิตวิทยาที่บุคคลใช้เฉพาะกับงาน เป็นการรับรู้ถึงความต้องการแสดงความสำคัญต่องาน รับรู้ศักยภาพของงานที่มีผลต่อความต้องการด้านความพึงพอใจ

Kahn (1990) ให้ความหมายว่า ความผูกพันในงาน คือการที่บุคคลมีการประสานงานของอารมณ์และความคิด รู้ว่าความคาดหวังในงานคืออะไร และจะปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จอย่างไร

Schaufeli and Bakker (2004) ให้ความหมายว่า ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ความรู้สึกชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้มีความขยันขันแข็งในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และความใส่ใจในการทำงาน (Absorption)

Langelaan, Bakker, Lorenz, Doornen and Schaufeli (2006) เสนอว่า ความผูกพันในงาน แสดงออกโดยบุคคลจะมีบุคลิกภาพที่มีพลังงานในการเคลื่อนไหวสูง แต่จะมีอาการแสดงทางด้านจิตใจต่ำ

Kreitner and Kinicki (2007) เสนอว่า ความผูกพันในงานเป็นระดับของบุคคลที่รับรู้ถึงการมีส่วนร่วมเดียวกันและสนใจกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจอยู่กับเนื้องาน

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันในงาน หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบ มีการประสานงานของอารมณ์และความคิด จะแสดงออกโดยบุคคลจะมีพลังงานในการเคลื่อนไหวสูง มีความใส่ใจอยู่กับเนื้องาน รับรู้ศักยภาพของงานที่มีผลต่อความต้องการด้านความพึงพอใจ และตั้งใจจะปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ

5.2 แนวคิดความผูกพันในงาน

Russell and Carroll (1999). กำหนดกรอบแนวคิด two-dimension model ในเรื่องความผูกพันในงาน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น (Activation) และความพอใจ (Pleasure) โดยทิศทางความกระตือรือร้นจะกำหนดโดยความอ่อนล้าและความขยันขันแข็งในการทำงาน ส่วนความพอใจจะกำหนดโดยการอุทิศตนในการทำงานและความเฉื่อยชาในการทำงาน

Schaufeli and Bakker (2004) กำหนดกรอบแนวคิดในเรื่องความผูกพันในการทำงาน ประกอบด้วย ความขยันขันแข็งในการทำงาน (Vigor) ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและใช้ความพยายามอย่างสูงในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) มีแรงบันดาลใจในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานที่รับผิดชอบ และความใส่ใจ

ใจในการทำงาน (Absorption) หมายถึง มีสมาธิในการทำงาน มีใจจดจ่อในการทำงาน มีความสุข และสนุกในการทำงาน มีความรู้สึกเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน เป็นการศึกษาทางด้านความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบ มีการประสานงานของอารมณ์และความคิด จะแสดงออกโดยบุคคลจะมีพลังงานในการเคลื่อนไหวสูง มีความใส่ใจอยู่กับเนื้องาน รับรู้ศักยภาพของงานที่มีผลต่อความต้องการด้านความพึงพอใจ และตั้งใจจะปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะใช้แนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมกับบริบทของงานซึ่งเป็นการปฏิบัติการพยาบาล ที่ต้องทุ่มเทความใส่ใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์และคุณภาพในการดูแลให้แก่ผู้ป่วยและผู้ที่มีารับบริการ

5.3 ผลของความผูกพันในงานของพนักงานต่อองค์กร

ผลของความผูกพันในงาน จะเป็นแรงสนับสนุนและแรงผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กรได้ดีขึ้น ได้ผลลัพธ์จากการทำงานดีขึ้น ส่งผลกระทบต่อภาระคงอยู่ของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นตัวเชื่อมโยงความต้องการของพนักงานให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่วางไว้ อีกทั้งยังใช้เป็นตัวชี้วัดในการทำนายอัตราการเข้า-ออก หรือโยกย้ายของพนักงานได้ด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมของ Kreitner and Kinicki, 2007; Coffman and Gonzalez-Molina, 2002; Baron and Greenberg, 2003 สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) พนักงานที่มีความผูกพันในงานจะมีความเต็มใจในการทำงานเพื่อหน่วยงานและองค์กร โดยใช้ความพยายามและทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ จาก The Gallup Organization (2004), ISR (2004), Hewitt (2004) กล่าวว่า ความผูกพันในงานของพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรนั้น องค์กรใดที่มีพนักงานที่มีระดับความผูกพันในงานอยู่ในระดับสูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไปด้วย ดังนั้นความผูกพันในงานจึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบัน

2) อัตราการลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน (Turnover rate) นักวิชาการมีความเชื่อว่าความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์สูงสุด หรือส่งผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายอัตราการเข้า-ออก ของสมาชิกองค์กรได้ดี เพราะสามารถสะท้อนความรู้สึกของพนักงานในองค์กร รวมถึงค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร จากงานวิจัยของ Simpson (2009); Harter, Schmidt and Hayes (2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการลาออกของพนักงาน หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันในงานให้พนักงานได้ดี ก็จะทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงอยู่ในงานและในองค์กรต่อไป

3) อัตราการขาดงาน (Absenteeism rate) ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าพนักงานที่มีความผูกพันในงานในระดับสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันในงานในระดับต่ำ ซึ่งมีงานวิจัยพบว่าผู้ที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีอัตราการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Mowday et al., 1979; Steers, 1977 อ้างใน สุมาลี ยุทธวรวิทย์, 2550)

4) การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organizational goal achievement) พนักงานที่มีความผูกพันในงาน จะมีความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และมีความเชื่อในวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความพยายามในการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยการทุ่มเทร่างกายแรงใจให้กับงาน ส่งผลให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Shimuzo et al., 2008)

5) สุขภาพของพนักงาน (Employee health) จากการศึกษาของ The Gallup Organization (2004) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากงานในด้านสุขภาพของพนักงาน พบว่า การปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสุขภาพกายของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันในงานมีแนวโน้มของการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันในงานเลย

6) ความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย (Patient safety outcome) ผลที่ได้จากการศึกษาของ Kazanjian et al., 2002 cited in Laschinger and Leiter (2006) และ Blizzard (2005) พบว่า องค์กรที่พนักงานมีความผูกพันในงานจะลดอัตราการตาย อุบัติการณ์ในการดูแลผู้ป่วย และการเกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ ที่อาจเกิดกับผู้ป่วย เช่น การติดเชื้อ ความคลาดเคลื่อนทางยา และการพลัดตกหกล้ม

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยซึ่งจะมีความแตกต่างกันไป โดยมีปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยด้านองค์กร โครงสร้างการบริหารและนโยบายขององค์กร เป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ จากการศึกษาพบว่าการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อในการทำงาน เช่น นโยบายในการทำงาน ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การสนับสนุนรูปแบบการปฏิบัติการทางพยาบาลที่เป็นแบบแผนชัดเจน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และพยาบาล (Van Bogaert et al., 2009)

2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ ได้แก่ งานที่มีอิสระ ผลป้อนกลับของงาน และการสนับสนุนทางสังคม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันในงานสูง ในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีความเครียดสูง ภาระงานที่มากเกินไปส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เกิดความอ่อนล้าในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความผูกพันในงานต่ำ (Schaufeli and Bakker, 2004)

3) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความต้องการสัมฤทธิ์ผล จาก การทบทวนวรรณกรรมพบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากมีความผูกพันในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย (Laschinger and Leiter, 2006)

4) ปัจจัยด้านผู้นำ จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ พบว่าผู้นำหน่วยงานมีผลต่อการสร้างความผูกพันในงาน Giallonardo, Wong and Iwasiw (2010) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพยาบาลจบใหม่ถึงภาวะผู้นำสถานการณ์จริงของพยาบาลที่เลี้ยงกับความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลจบใหม่แผนกฉุกเฉินประสบการณ์น้อยกว่า 3 ปี พบว่า ภาวะผู้นำสถานการณ์จริงของพยาบาลที่เลี้ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลจบใหม่ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การอุทิศตนในการทำงานเป็นมิติที่มีความสัมพันธ์สูงสุดของความผูกพันในงาน เนื่องจากพยาบาลจบใหม่พบแรงกดดันและความท้าทายที่มีในงาน พยาบาลที่เลี้ยงสามารถช่วยโดยการหาจุดแข็ง ข้อจำกัดในการทำงาน เพื่อหาจุดที่เหมาะสมในการทำงาน และเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลจบใหม่ให้สูงขึ้น

5) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เช่น การจัดทรัพยากรที่เพียงพอในการทำงาน การให้ข้อมูลและข่าวสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนและการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติม ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จ

6) ความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของ Simpson (2009) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความคิดในการเปลี่ยนแปลงงาน พฤติกรรมการหางานใหม่ และสถิติประชากรของพยาบาลที่มีผลต่อความผูกพันในงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดในการเปลี่ยนแปลงงาน และพฤติกรรมการหางานใหม่

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Van Bogaert, Kowalski, Weeks, Van heusden and Clarke (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน คุณลักษณะของงาน และคุณภาพการดูแลของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม หอผู้ป่วยวิกฤต ห้องผ่าตัด และหอผู้ป่วยวิกฤตเด็ก ในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในประเทศเบลเยียม การศึกษานี้มีพื้นฐานมาจากสมมติฐานทางทฤษฎีและผลการศึกษาก่อนหน้า พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน คุณลักษณะของงาน และคุณภาพการดูแลของพยาบาลมีความสัมพันธ์กัน โดยชี้ให้เห็นว่าหากผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้บริหารระดับหน่วยงาน แพทย์ และพยาบาล ไม่มีสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกันใน

การปฏิบัติหน้าที่ของตน จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความตั้งใจในการลาออกจากราชการและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการดูแลของพยาบาลที่ไม่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น

Kim, Kolb and Kim (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมเชิงประจักษ์ พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสนใจและสนับสนุนให้บุคลากรมีความผูกพันในหน่วยงาน เพราะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้ในระยะยาว

Van Bogaert, Wouters, Willems, Mondelaers and Clarke (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันในงานที่ส่งเสริมความมั่นคงในงานของพยาบาล กับคุณภาพการดูแล เป็นการวิเคราะห์ระดับทีมพยาบาล ในโรงพยาบาลจิตเวช พบว่า พยาบาลที่มีความผูกพันในงานที่ส่งเสริมความมั่นคงในงาน จะส่งผลให้เกิดคุณภาพการดูแลที่ดี

Kelly, Kutney-Lee, Lake and Aiken (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยทำนายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานในหอผู้ป่วยวิกฤตกับการติดเชื้อในโรงพยาบาล ได้แก่ โรคปอดอักเสบจากเครื่องช่วยหายใจ การติดเชื้อทางเดินปัสสาวะ และการติดเชื้อจากการใส่สายสวน จากรายงานผลลัพธ์การพยาบาลผู้ป่วย ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีกับพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า มีโอกาสที่จะรายงานว่าพบการติดเชื้อของผู้ป่วยน้อยกว่า จึงควรมุ่งเน้นที่จะพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อในโรงพยาบาล

Kirwan, Matthew and Scott (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาล และการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ผลการศึกษานี้ได้สนับสนุนผลการวิจัยอื่นๆ ก่อนหน้า โดยพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในเชิงบวก จะช่วยเพิ่มผลลัพธ์ความปลอดภัยของผู้ป่วย นอกจากนี้การเพิ่มประสิทธิภาพด้านต้นทุนของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของหอผู้ป่วย ด้วยการเน้นการจัดการภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม จะยิ่งส่งผลให้คุณภาพการดูแลผู้ป่วยมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

Koy, Yunibhand and Aunguroch (2015) ได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการดูแลของพยาบาล บุคลากรพยาบาล ความพึงพอใจในงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และการลาออกของพยาบาล ได้ข้อสรุปว่าการศึกษานี้ช่วยยืนยันได้ว่าคุณภาพการดูแลของพยาบาลที่ดี นอกจากจะเป็นผลลัพธ์จากการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีของพยาบาลแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยความพึงพอใจในงานที่ดีของบุคลากรด้วยเช่นกัน

Brooks Carthon et al (2019) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันในงานและการจัดอัตรากำลังของพยาบาลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย พบว่าการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพยาบาล การมีส่วนร่วมและความผูกพันในงาน และการจัดบุคลากรทางการพยาบาล ถือเป็นกลยุทธ์

ในการปรับปรุงคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์คุณภาพการพยาบาลที่ดี ส่งผลช่วยให้สามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ป่วย โดยพยาบาลที่มีความผูกพันในงานในระดับสูงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดอันดับความปลอดภัยของผู้ป่วย

Lake et al (2018) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลกับความปลอดภัยของผู้ป่วยเด็กวิกฤต จากข้อมูลเชิงสำรวจในปี 2015-2016 ของโรงพยาบาลจำนวน 177 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา ประเมินความปลอดภัยของผู้ป่วยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานจากพยาบาลวิชาชีพที่ให้การดูแลแก่ผู้ป่วยเด็กวิกฤตโดยตรง จำนวน 1,875 คน พบว่า โรงพยาบาลที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยยกระดับความปลอดภัยของผู้ป่วยให้ดีขึ้นด้วย

Liu and Aunguroch (2018) ได้ทำการศึกษาแบบสมมติฐานเชิงทฤษฎีเพื่อนำไปตรวจสอบความสัมพันธ์ของโครงสร้างระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อัตรากำลังของพยาบาล ความพึงพอใจในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย ความตั้งใจที่จะลาออก กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ในประเทศจีน พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในอดีต และความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล นอกจากนี้ผู้บริหารโรงพยาบาลจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานของพยาบาล และอัตรากำลังแล้ว ควรให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการพยาบาลที่เกิดจากความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายด้วย และใช้เป็นข้อมูลในการจำลองโปรแกรมในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลของพยาบาล

Lake et al (2016) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการดูแลของพยาบาลและความปลอดภัยของผู้ป่วยที่สูงขึ้นกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น ในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วย NICU ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าสิ่งแวดล้อมที่ดี จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพยาบาลและสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลที่ดีของผู้ป่วยเด็กในหน่วย NICU ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่คล้ายกันก่อนหน้านี้ที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลกับการติดเชื้อในผู้ป่วยที่เป็นผู้ใหญ่ ทั้งนี้ยังพบว่าบริบทขององค์การพยาบาลนั้นมีความสำคัญในเรื่องของการปรับปรุงมาตรฐานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสนับสนุนการเพิ่มคุณภาพการดูแลของพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

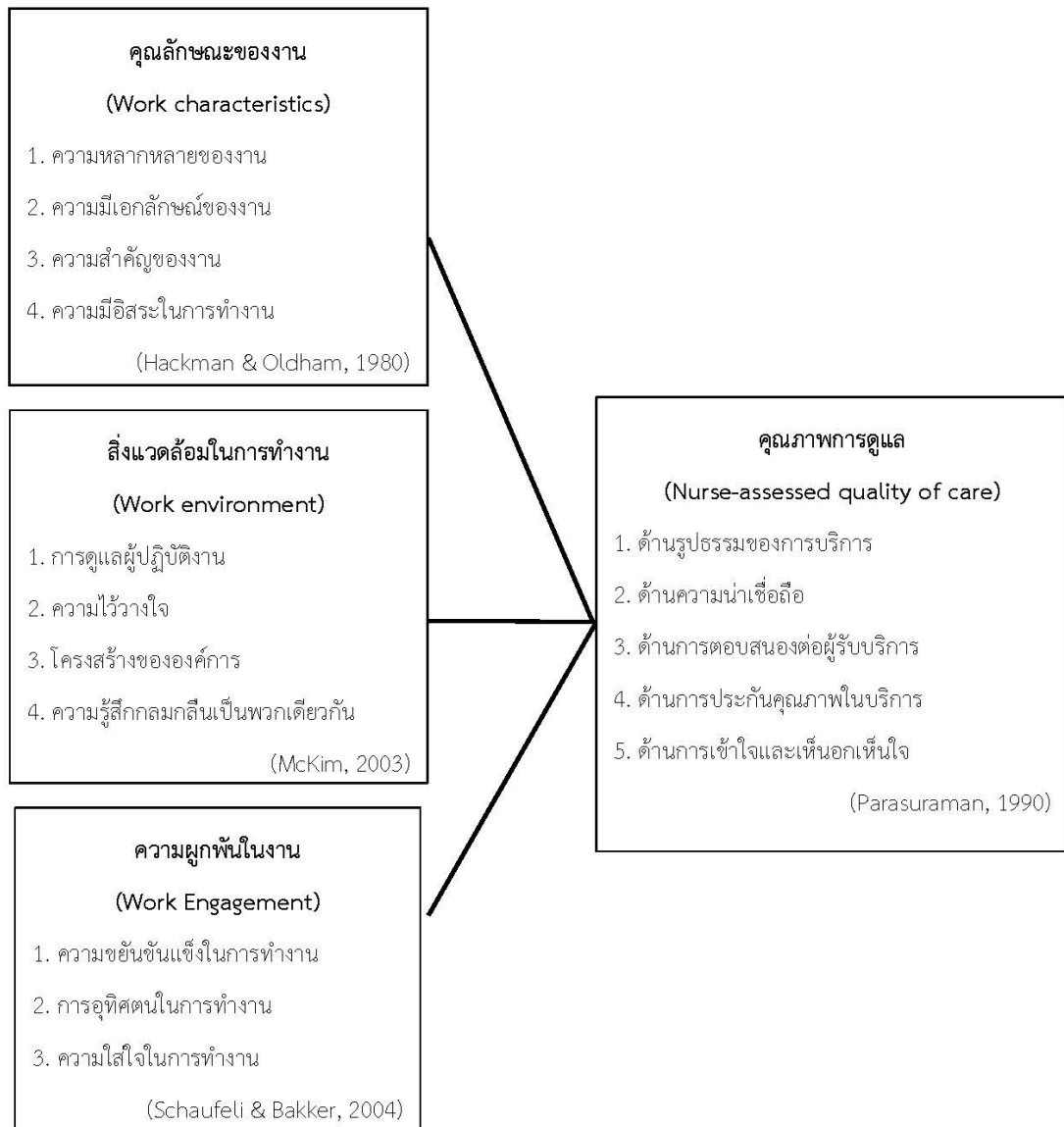
อมรรัตน์ เศวตวงษ์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณลักษณะของงาน ด้านงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเป็นอิสระ และด้านผลสะท้อนของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

นิตยา พิทักษ์โกศล (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับผลผลิตของงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำการศึกษาใน กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 382 คน จากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ 5 แห่ง พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับผลผลิตของงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งผู้บริหารทางการพยาบาลควรตระหนักถึงการส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีภายในหน่วยงาน ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรพยาบาล เพื่อให้บุคลากรพยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดผลผลิตของงานที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

ปริมใจ โพธิ์รักษา และทิพทินนา สมุทรานนท์ (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 144 คน พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ กล่าวได้ว่า คุณภาพการดูแลของพยาบาลย่อมส่งผลต่อผลลัพธ์ของผู้ป่วย หากคุณภาพการดูแลอยู่ในระดับที่ดี ก็จะมีผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ป่วย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดคุณภาพการดูแลของ Parasuraman et al (1990) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ทั้งนี้คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ต้องอาศัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยคุณลักษณะของงาน ตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) นั้นประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตามแนวคิดของ McKim (2003) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การดูแลผู้ปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ โครงสร้างองค์การ และความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ส่วนปัจจัยความผูกพันในงาน ตามแนวคิดของ Schaufeli & Bakker (2004) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความขยันขันแข็งในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และความใส่ใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีงานวิจัยสนับสนุนว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล ผู้วิจัยจึงเลือกมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive research) ประเภทหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlational study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการ มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป จำนวน 14 แห่ง รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 15,546 คน (ข้อมูลประชากรได้จากการโทรศัพท์สอบถามฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง เมื่อเดือนธันวาคม 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป ได้รับการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling)

โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเข้าศึกษา (Inclusion criteria)

- 2.1.1 เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ
- 2.1.2 มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
- 2.1.3 ไม่มีอาการเจ็บป่วยรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าร่วมวิจัย
- 2.1.4 เข้าใจและยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

2.2 เกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion criteria) คือผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในการวิจัย

2.3 เกณฑ์ในการยุติการเข้าร่วมการวิจัย (Termination criteria) หลังเข้าร่วมโครงการแล้ว ตรวจสอบพบว่าไม่อยู่ในเกณฑ์คัดเข้า เนื่องจากพบว่าผู้ร่วมวิจัยเกิดความเครียดเกินเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 1 สํารวจประชากรจํานวนพยาบาลวิชาชีพ ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป จํานวน 14 แห่ง แบ่งเป็นภาคกลาง 6 แห่ง ภาคตะวันออก 1 แห่ง ภาคเหนือ 3 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แห่ง และภาคใต้ 2 แห่ง รวมมีจํานวนประชากรทั้งหมด 15,546 คน (ข้อมูลประชากรได้จากการโทรศัพท์สอบถามฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง เมื่อเดือนธันวาคม 2563)

ขั้นตอนที่ 2 คํานวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ จํานวน 390 คน

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{15419}{1+(15419)(0.05)^2}$$

$$n = 390 \text{ คน}$$

เมื่อระดับความมีนัยสำคัญเป็น 0.05 ($\alpha = .05$)

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนด 5%

เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายหรือมีการถอนตัว (drop out) และให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับจํานวนกลุ่มตัวอย่างที่คํานวณได้มากที่สุด จึงเพิ่มจํานวนอีกร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างที่คํานวณได้ (เดชาวุธ นิตยสุทธิ, 2534) จึงได้กลุ่มตัวอย่างจํานวน 429 คน

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มจำนวนตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลตามลำดับ ด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ดังนี้

3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ดังนี้

จำแนกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ตามที่ตั้ง ได้จำนวน 5 ภาค ได้แก่

(1) ภาคเหนือ จำนวน 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร และโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

(2) ภาคกลาง จำนวน 6 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลวชิรพยาบาล และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

(3) ภาคตะวันออก จำนวน 1 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา

(4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

(5) ภาคใต้ จำนวน 2 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

3.2 สุ่มโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยตามที่ตั้ง ในอัตราส่วน 1 : 2 โดยให้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลากแบบไม่แทนที่ (Simple Random Sampling without replacement) สุ่ม 3 ภาค จาก 5 ภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้

3.3 สุ่มโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในแต่ละภาค ภาคละ 1 โรงพยาบาล โดยการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก สุ่มได้ 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตามลำดับ

3.4 หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลที่สุ่มตัวอย่างได้ โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล โดยใช้สูตรการคำนวณหา (ประคอง กรณสูต, 2542) ดังนี้

จากสูตร

$$n_n = \frac{n \times N_n}{N}$$

n_n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N_n = จำนวนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล

N = จำนวนประชากรทั้งหมด 3 โรงพยาบาล

ดังนั้นเมื่อนำจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละโรงพยาบาลมารวมกัน มีจำนวนทั้งหมด 429 คน

3.5 สุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนกลับ ให้ครบตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ หลังจากนั้นติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประสานงานด้านการวิจัย เพื่อมอบหมายหน้าที่ในการช่วยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่าง และขอความร่วมมือในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่ผู้วิจัยกำหนด เพื่อให้ผู้รับผิดชอบประสานงานด้านการวิจัยเป็นผู้จับฉลากทำการสุ่มตามรายชื่อในกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบจำนวนของแต่ละแผนก และครบตามจำนวนที่ได้คำนวณตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล (ตารางที่ 1) รวมทั้งการได้รับแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์กลับ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาการตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์กลับภายใน 2 สัปดาห์

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

| โรงพยาบาล | ประชากร | กลุ่ม | กลุ่ม | การตอบกลับ แบบสอบถาม ร้อยละ |
|------------------------------------|---------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| | | ตัวอย่างที่ คำนวณได้ | ตัวอย่างที่ เก็บได้จริง | |
| 1. โรงพยาบาลศิริราช | 3,556 | 237 | 237 | 100 |
| 2. โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ | 1,500 | 99 | 99 | 100 |
| 3. โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ | 1,389 | 93 | 91 | 97.8 |
| รวม | 6,445 | 429 | 427 | 99.5 |

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 427)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) (n = 427) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------------------|--------|
| อายุ | | |
| 21 – 25 ปี | 82 | 19.2 |
| 26 – 30 ปี | 83 | 19.4 |
| 31 – 35 ปี | 65 | 15.2 |
| 36 – 40 ปี | 69 | 16.2 |
| 41 ปีขึ้นไป | 128 | 30 |
| เพศ | | |
| ชาย | 15 | 3.5 |
| หญิง | 412 | 96.5 |
| สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 263 | 61.6 |
| คู่ | 150 | 35.1 |
| หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ | 14 | 3.3 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 0 | 0 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 377 | 88.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 50 | 11.7 |
| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน | | |
| 1 – 5 ปี | 136 | 31.9 |
| 6 – 10 ปี | 75 | 17.6 |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 216 | 50.6 |

จากตารางที่ 2 พบว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.4 น้อยที่สุดอายุอยู่ระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 3.5 พยาบาลวิชาชีพมีสถานภาพสมรสโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาคือสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 35.1 การศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 88.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.7 (ไม่พบผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากที่สุดอยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.9

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ สร้างโดยใช้ Google form เป็นการตอบคำถามผ่านระบบ QR code เนื่องด้วยช่วงเวลานี้มีสถานการณ์โรคระบาด Covid 19 และเกิดการติดเชื้อมากอย่างแพร่หลาย จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยใช้เครื่องมือวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากการตอบคำถามโดยใช้ชุดแบบสอบถาม เพราะกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ของแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งอาจมีการสัมผัสกับผู้ป่วยโรค Covid 19 เพื่อเป็นการป้องกันและลดการแพร่กระจายพาหะของโรค Covid 19 จากการสัมผัสชุดแบบสอบถามร่วมกัน ผู้วิจัยจึงขอปรับปรุงแบบเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน 3) แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 4) แบบสอบถามความผูกพันในงาน และ 5) แบบสอบถามคุณภาพการดูแล มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน รวมทั้งหมด 16 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. ความหลากหลายของงาน | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4) |
| 2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5-7) |
| 3. ความสำคัญของงาน | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 8-12) |
| 4. ความมีอิสระในการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 13-16) |

มีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

| | | |
|--------------------|---------|--------------------------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| เห็นด้วยมาก | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก |
| เห็นด้วยปานกลาง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง |
| เห็นด้วยน้อย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด |

มีเกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเชิงบวก ดังนี้

| | | |
|--------------------|----------|---|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน | 5 |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน | 4 |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน | 3 |
| เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน | 2 |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตามแนวคิดของ McKim (2003) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน รวมทั้งหมด 16 ข้อ ดังนี้

1. การดูแลผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1-5)
2. ความไว้วางใจ จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 6-9)
3. โครงสร้างขององค์การ จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 10-12)
4. ความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 13-16)

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การเลือกคำตอบและกำหนดคะแนน ดังนี้

| | | |
|--------------------|---------|--------------------------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| เห็นด้วยมาก | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก |
| เห็นด้วยปานกลาง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง |
| เห็นด้วยน้อย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด |

มีเกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเชิงบวก ดังนี้

| | | |
|-------------------|----------|---|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน | 5 |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน | 4 |

| | | |
|--------------------|----------|---|
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน | 3 |
| เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน | 2 |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน วัดจาก Utrecht Work Engagement scale-9 ตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) ผู้วิจัยขออนุญาตเจ้าของเครื่องมือในการนำเครื่องมือมาแปลและใช้ในงานวิจัย ภายหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว (ภาคผนวก ข) ผู้วิจัยใช้กระบวนการแปลและแปลกลับ (backward translation) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 2 คน จากสถาบันภาษาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบบสอบถามมีองค์ประกอบ 3 ด้าน รวมทั้งหมด 9 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1-3)
2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4-6)
3. ด้านความใส่ใจในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 7-9)

ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ โดยมีกรให้ความหมายและค่าคะแนน ดังนี้

| | | |
|--------------------|---------|--------------------------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| เห็นด้วยมาก | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก |
| เห็นด้วยปานกลาง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง |
| เห็นด้วยน้อย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด |

มีเกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเชิงบวก ดังนี้

| | | |
|--------------------|----------|---|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน | 5 |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน | 4 |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน | 3 |
| เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน | 2 |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |

ตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแล ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตามแนวคิดของ Parasuraman et al (1990) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน รวมทั้งหมด 20 ข้อ ดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1-5)
2. ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 6-8)

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 9-11) |
| 4. ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ | จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 12-15) |
| 5. ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 16-20) |

ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ โดยมีการให้ความหมายและค่าคะแนน ดังนี้

| | | |
|--------------------|---------|--------------------------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| เห็นด้วยมาก | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก |
| เห็นด้วยปานกลาง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง |
| เห็นด้วยน้อย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด |

มีเกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเชิงบวก ดังนี้

| | | |
|--------------------|----------|---|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน | 5 |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน | 4 |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน | 3 |
| เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน | 2 |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |

การแปลผลคะแนนคุณภาพการดูแล นำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542)

| | | |
|-------------------------|---------|--|
| คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 | หมายถึง | คุณภาพการดูแลอยู่ในระดับดีมาก |
| คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 | หมายถึง | คุณภาพการดูแลอยู่ในระดับดี |
| คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 | หมายถึง | คุณภาพการดูแลอยู่ในระดับพอใช้ |
| คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 | หมายถึง | คุณภาพการดูแลอยู่ในระดับควรปรับปรุง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 | หมายถึง | คุณภาพการดูแลอยู่ในระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่ง |

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และหาความเที่ยง (Reliability) ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อความ และการใช้ภาษา พร้อมปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2) ผู้วิจัยพิจารณากำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 5 คน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารหรือการพยาบาล 2 คน ผู้บริหารทางการพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน และพยาบาลปฏิบัติการ 1 คน (ภาคผนวก ก)

3) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้อง ความตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความชัดเจนถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content validity index หรือ CVI) ซึ่งค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้คือ .80 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2553) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$CVI = \frac{\text{จำนวนข้อคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนให้ความเห็นระดับ 3 และ 4}}{\text{จำนวนข้อคำถามทั้งหมด}}$$

เมื่อกำหนดการแสดงความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 4 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ระดับ 3 หมายถึง ข้อคำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงเล็กน้อย
จึงจะมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ระดับ 2 หมายถึง ข้อคำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงอย่างมาก
จึงจะมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ระดับ 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

จากการคำนวณค่า CVI ของแบบสอบถามทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล ได้ค่า CVI เท่ากับ .89, .91, .88 และ .90 ตามลำดับ ค่า CVI ที่ยอมรับได้คือ .80 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2553) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ และนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อพิจารณาความเห็นชอบและความสมบูรณ์ของเครื่องมือ โดยมีการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ มีการปรับปรุง ดังนี้

| | | |
|----------------------|---|-----|
| ข้อคำถามเดิม | 5 | ข้อ |
| คงเดิม | 5 | ข้อ |
| รวมมีข้อคำถามทั้งหมด | 5 | ข้อ |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน มีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ มีการปรับปรุง ดังนี้

| | | |
|--|----|-----|
| ข้อคำถามเดิม | 19 | ข้อ |
| ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา | 5 | ข้อ |
| ตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนออก | 1 | ข้อ |
| ตัดข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมศัพท์ | 2 | ข้อ |
| คงเดิม | 11 | ข้อ |
| รวมมีข้อคำถามทั้งหมด | 16 | ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ มีการปรับปรุง

ดังนี้

| | | |
|--|----|-----|
| ข้อคำถามเดิม | 23 | ข้อ |
| ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา | 4 | ข้อ |
| ตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนออก | 2 | ข้อ |
| ตัดข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมศัพท์ | 5 | ข้อ |
| คงเดิม | 12 | ข้อ |
| รวมมีข้อคำถามทั้งหมด | 16 | ข้อ |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน มีข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ มีการปรับปรุง ดังนี้

| | | |
|---------------------------|---|-----|
| ข้อคำถามเดิม | 9 | ข้อ |
| ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา | 4 | ข้อ |
| คงเดิม | 5 | ข้อ |

| | | |
|--|----|-----|
| รวมมีข้อคำถามทั้งหมด | 9 | ข้อ |
| ตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแล มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ มีการปรับปรุง ดังนี้ | | |
| ข้อคำถามเดิม | 20 | ข้อ |
| ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา | 4 | ข้อ |
| คงเดิม | 16 | ข้อ |
| รวมมีข้อคำถามทั้งหมด | 20 | ข้อ |

สรุปหลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 66 ข้อ ดังนี้

| | | | |
|--|-------|----|-----|
| ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | 5 | ข้อ |
| ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน | จำนวน | 16 | ข้อ |
| ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน | จำนวน | 16 | ข้อ |
| ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน | จำนวน | 9 | ข้อ |
| ตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแล | จำนวน | 20 | ข้อ |

2. การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ปรับปรุงการใช้ภาษาและแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว นำไปตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาและเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป จำนวน 30 คน ที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 18 - 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ QR code คืนทั้งหมดจำนวน 30 ฉบับ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล เท่ากับ .83, .88, .96 และ .93 ตามลำดับ ซึ่งค่าความเที่ยงที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ .70 ขึ้นไป (Polit and Hungler, 1999) และผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล เท่ากับ .93, .95, .94, และ .97 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาและค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

| แบบสอบถาม | จำนวน ข้อ | ค่าดัชนี ความตรง ตามเนื้อหา | ค่าความเที่ยงของ แบบสอบถาม | |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| | | | ทดลองใช้ (n = 30) | ข้อมูลจริง (n = 427) |
| 1. แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน | 16 | .89 | .83 | .93 |
| 2. แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน | 16 | .91 | .88 | .95 |
| 3. แบบสอบถามความผูกพันในงาน | 9 | .88 | .96 | .94 |
| 4. แบบสอบถามคุณภาพการดูแล | 20 | .90 | .93 | .97 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัยและค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ สรุปได้ว่าเครื่องมือที่นำมาตรวจสอบมีความเหมาะสมและสามารถนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมข้อมูลเก็บข้อมูล

ภายหลังจากที่มีมติอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์จากคณะกรรมการบริหารหลักสูตรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลศิริราช จังหวัดกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา

2) เมื่อได้รับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พร้อมทั้งโครงร่างวิทยานิพนธ์เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล

3) เมื่อได้รับอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือผู้รับผิดชอบประสานงานด้านการวิจัยในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง เพื่อแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดของการวิจัย การตอบ

แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ Google form โดยใช้ QR code การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยชี้แจงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ระยะเวลาที่เข้าร่วมการวิจัย เอกสารชี้แจงข้อมูลและหนังสือยินยอม เข้าร่วมการวิจัยจะปรากฏในหน้าแรกของการเข้าทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ หากผู้วิจัยยินยอม เข้าร่วมการวิจัยสามารถคลิกในช่องยินยอมเข้าร่วมการวิจัย เพื่อเข้าสู่การตอบแบบสอบถาม อิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยนี้จะเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุล มีเพียง การใส่รหัสในการเก็บข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะภาพรวมเท่านั้น และข้อมูลในแบบสอบถาม อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อสิ้นสุดการวิจัยแล้วจะถูกรวบรวมแล้วทำลายทิ้ง

2. ชั้นเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ Google form โดยใช้ QR code ให้ ฝ่ายการพยาบาลทุกโรงพยาบาล โดยมีฝ่ายการพยาบาลหรือผู้รับผิดชอบประสานงานด้านการวิจัยใน ฝ่ายการพยาบาลเป็นผู้แจก QR code สำหรับตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย ในแผนกต่างๆ และหัวหน้าหอผู้ป่วยส่ง QR code ให้แก่พยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม ง่ายดาย ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์กลับภายใน 2 สัปดาห์ ภายหลังจากผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR code เรียบร้อยแล้ว คำตอบจะถูกส่งถึง ผู้วิจัยโดยตรงผ่านระบบ Google form

2) เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 28 พฤษภาคม ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 1 เดือน 20 วัน รวบรวมและตรวจนับแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการตอบ กลับ รวมทั้งความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่ สมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 427 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.5 ของแบบสอบถาม แล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอรับรองการพิจารณาจริยธรรมผ่านความเห็นชอบจาก คณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยในคนของกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ จว 027/2564 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ 126/64 โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ วันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ 64-123-19-6 และโรงพยาบาลศิริราช วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ 167/2564 (IRB4) ตามหลัก จริยธรรมการวิจัยพื้นฐาน ดังนี้

1. หลักการเคารพเอกลิทธิ (Respect for autonomy)

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมงานวิจัยนี้จะได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมโดยสมัครใจ โดยผู้วิจัยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ชี้แจงให้ทราบถึงสิทธิและอิสระของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัย เมื่อยินดีเข้าร่วมวิจัยโดยสมัครใจ ขณะตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์หากรู้สึกไม่สะดวกใจหรือจะขอยุติการให้ความร่วมมือในการวิจัย ขั้นตอนใดก็ได้ โดยไม่ต้องให้เหตุผล ทั้งนี้การบอกยกเลิกเข้าร่วมการวิจัยจะไม่มีผลกระทบต่อประโยชน์ที่พึงได้รับตามปกติ ระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูลหากพบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยมีอาการหรือการเจ็บป่วยรุนแรงขณะตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยจะประสานงานกับพยาบาลและแพทย์ เพื่อให้ได้รับการรักษาทันที สำหรับคำตอบและข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นความลับและไม่มีการเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณชน และข้อมูลที่ได้จากการวิจัย จะใช้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

2. หลักการให้คุณประโยชน์ (Beneficence)

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อให้ผู้บริหารทางการแพทย์ระดับสูงนำไปพัฒนากลยุทธ์ และพัฒนาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการแพทย์ระดับต้นในการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลของพยาบาลให้สูงขึ้น

3. หลักกยุติธรรม (Justice)

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัยจะได้รับอิสระในการตัดสินใจที่จะเข้าร่วมการวิจัย โดยได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจน และไม่มีการบิดบังหรือบิดเบือนความจริงใดๆ การตัดสินใจไม่สมัครใจจะเข้าร่วมหรือถอนตัวออกจากการวิจัย จะไม่มีผลต่อประโยชน์ใดๆ ที่พึงได้รับตามปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อคำถามแต่ละฉบับ พร้อมกำหนดรหัสของข้อมูลแต่ละข้อเพื่อนำไปวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป IBM SPSS for Window โดยการคำนวณค่าสถิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และใช้สถิติร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการดูแล คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงานของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และประเมินระดับค่าเฉลี่ยเป็นโดยรวม รายด้าน และรายข้อ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลผลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประคอง กรรณสูต (2542) ดังนี้

| | |
|--|----------------------------|
| เมื่อ r มีค่าอยู่ระหว่าง 0.70 ถึง 1.00 | มีความสัมพันธ์ระดับสูง |
| r มีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 ถึง 0.69 | มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง |
| r มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 0.29 | มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ |
| r มีค่าเท่ากับ 0.00 | ไม่มีความสัมพันธ์กัน |

โดยเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ ดังนี้

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น + หมายความว่า ข้อมูลของตัวแปรที่ศึกษา มีความสัมพันธ์กันในลักษณะตามกัน แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น - หมายความว่า ข้อมูลของตัวแปรที่ศึกษามีลักษณะตรงกันข้าม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ในลักษณะของการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation study) เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 427 คน

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 4)
- ตอนที่ 2 คุณลักษณะของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 10)
- ตอนที่ 3 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 15)
- ตอนที่ 4 ความผูกพันในงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 20)
- ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 24)

ตอนที่ 1 คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย แสดงผลวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4 – 9 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)

| คุณภาพการดูแล | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|--------------------------------|------------------------|------|-------|
| 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 |

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพการดูแล ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา คือ คุณภาพการดูแล ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนคุณภาพการดูแล ด้านรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ($\bar{X} = 4.26$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านความน่าเชื่อถือ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณภาพการดูแล ด้านความน่าเชื่อถือ | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|--|------------------------|------|-------|
| 1. โรงพยาบาลมีแนวทางการปฏิบัติ การพยาบาลอย่างเป็นขั้นตอน และเป็นไป ตามมาตรฐานวิชาชีพ | 4.50 | 0.58 | ดีมาก |
| 2. ดูแลผู้ป่วยด้วยความเสมอภาค | 4.48 | 0.57 | ดี |
| 3. ปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรเป็นสำคัญ | 4.46 | 0.60 | ดี |
| รวม | 4.47 | 0.53 | ดี |

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการดูแล ด้านความน่าเชื่อถือ ของพยาบาล โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก คือ โรงพยาบาลมีแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลอย่างเป็นขั้นตอน และเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ ดูแลผู้ป่วยด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.48$) โดยที่ ปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณภาพการดูแล ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. ดูแลผู้ป่วยด้วยท่าทีและถ้อยคำที่สุภาพ | 4.48 | 0.57 | ดี |
| 2. ดูแลรักษาพยาบาลและเอาใจใส่ผู้ป่วย เป็นอย่างดี | 4.46 | 0.58 | ดี |
| 3. ให้ความสำคัญและตอบสนองปัญหาหรือ คำร้องขอของผู้ป่วย | 4.46 | 0.58 | ดี |
| 4. อำนวยความสะดวกตามสมควรแก่ผู้ป่วย ด้วยความเต็มใจทุกครั้ง | 4.43 | 0.59 | ดี |
| 5. เข้าใจปัญหาและความต้องการเฉพาะ ของผู้ป่วยเป็นรายบุคคล และช่วยเหลือ ตามขอบเขตวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม | 4.39 | 0.58 | ดี |
| รวม | 4.44 | 0.52 | ดี |

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการดูแล ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยที่ ดูแลผู้ป่วยด้วยท่าทีและถ้อยคำที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ ดูแลรักษาพยาบาลและเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.46$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เข้าใจปัญหาและความต้องการเฉพาะของผู้ป่วยเป็นรายบุคคลและช่วยเหลือตามขอบเขตวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.39$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณภาพการดูแล ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ ของผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ | 4.50 | 0.57 | ดีมาก |
| 2. อธิบายให้ผู้ป่วยทราบก่อนให้การพยาบาล ทุกครั้ง | 4.46 | 0.59 | ดี |
| 3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ | 4.34 | 0.61 | ดี |
| รวม | 4.43 | 0.53 | ดี |

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการดูแล ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก คือ ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ อธิบายให้ผู้ป่วยทราบก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.46$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.34$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณภาพการดูแล ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|--|------------------------|------|-------|
| 1. ให้การพยาบาลโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ดี | 4.48 | 0.59 | ดี |
| 2. มีการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากโรคและ การรักษาที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ป่วยได้ | 4.39 | 0.59 | ดี |
| 3. อธิบายภาวะความเจ็บป่วยและตอบข้อสงสัย ให้ผู้ป่วยทราบเป็นระยะ | 4.29 | 0.63 | ดี |
| 4. มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในการให้ การพยาบาลแก่ผู้ป่วย | 4.29 | 0.65 | ดี |
| รวม | 4.36 | 0.53 | ดี |

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการดูแล ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยที่ ท่านให้การพยาบาลโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ ท่านมีการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากโรคและการรักษาที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ป่วยได้ ($\bar{X} = 4.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย ($\bar{X} = 4.29$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการดูแล ด้านรูปธรรมของการบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณภาพการดูแล ด้านรูปธรรมของการบริการ | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. ให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ป่วยร้องขอ | 4.39 | 0.60 | ดี |
| 2. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.29 | 0.61 | ดี |
| 3. โรงพยาบาลมีสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีความชัดเจน ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ โรค การดูแลรักษา และการปฏิบัติตัว | 4.26 | 0.67 | ดี |
| 4. โรงพยาบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมใช้ให้บริการได้ตลอดเวลา | 4.21 | 0.71 | ดี |
| 5. มีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ ให้ความเป็นกันเอง ในการให้บริการ | 4.20 | 0.61 | ดี |
| รวม | 4.26 | 0.52 | ดี |

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการดูแล ด้านรูปธรรมของการบริการ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยที่ ให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ป่วยร้องขอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$)

ตอนที่ 2 คุณลักษณะของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

คุณลักษณะของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย แสดงผลวิเคราะห์ ดังตารางที่ 10 – 14 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)

| คุณลักษณะของงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|-----------------------|------------------------|------|-------|
| 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 |

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณลักษณะของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$) ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. ใช้ความรอบคอบและระมัดระวังในการปฏิบัติ การพยาบาลเป็นอย่างมาก เพราะมีความเกี่ยวข้องกับ กับชีวิตของผู้ป่วย | 4.67 | 0.55 | ดีมาก |
| 2. ปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ | 4.65 | 0.53 | ดีมาก |
| 3. ปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจก บุคคลและการเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็น มนุษย์ ของผู้ป่วย | 4.63 | 0.55 | ดีมาก |
| 4. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการรักษาความลับ ในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วยเป็นสำคัญ | 4.62 | 0.57 | ดีมาก |
| 5. ปรึกษากับทีมสุขภาพ ก่อนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ความเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง | 4.46 | 0.59 | ดีมาก |
| รวม | 4.60 | 0.49 | ดีมาก |

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก. ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ใช้ความรอบคอบและระมัดระวังในการปฏิบัติกรพยาบาลเป็นอย่างมาก เพราะมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ ปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.65$) โดยที่ ปรึกษากับทีมสุขภาพ ก่อนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณลักษณะของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. ปฏิบัติการพยาบาลร่วมกับทีมสุขภาพ โดยให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมทั้งด้าน ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ | 4.47 | 0.63 | ดี |
| 2. ปฏิบัติการพยาบาลร่วมกับทีมสุขภาพ โดย ให้การดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่แรกรับจนกระทั่ง จำหน่าย | 4.44 | 0.67 | ดี |
| 3. มีส่วนร่วมในการวางแผนให้การดูแล รักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่ครอบคลุม ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาโรค การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ | 4.36 | 0.66 | ดี |
| รวม | 4.42 | 0.56 | ดี |

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณลักษณะของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปฏิบัติการพยาบาลร่วมกับทีมสุขภาพ โดยให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา คือ ปฏิบัติการพยาบาลร่วมกับทีมสุขภาพ โดยให้การดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งจำหน่าย ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการวางแผนให้การดูแลรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่ครอบคลุมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาโรค การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ ($\bar{X} = 4.36$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|--|------------------------|------|-------|
| 1. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ความรู้ และทักษะที่หลากหลาย และความชำนาญเฉพาะ กลุ่มโรคต่างๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล | 4.48 | 0.62 | ดี |
| 2. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่ประกอบด้วยหน้าที่หลายอย่าง ที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้าน จึงจะตอบสนอง ความต้องการของผู้ป่วยได้ | 4.42 | 0.65 | ดี |
| 3. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย ความสามารถ | 4.32 | 0.69 | ดี |
| 4. มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ในหน่วยงาน นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การเป็นวิทยากรรับเชิญ การร่วมประชุมสหสาขา เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแล | 3.96 | 0.95 | ดี |
| รวม | 4.29 | 0.58 | ดี |

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ความรู้และทักษะที่หลากหลาย และความชำนาญเฉพาะกลุ่มโรคต่างๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่ประกอบด้วยหน้าที่หลายอย่าง ที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้าน จึงจะตอบสนอง ความต้องการของผู้ป่วยได้ ($\bar{X} = 4.42$) โดยที่ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ ในหน่วยงาน นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การเป็นวิทยากรรับเชิญ การร่วมประชุมสหสาขาเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| คุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. มอบหมายงานแก่บุคลากรระดับรอง โดยพิจารณา ความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบของ แต่ละบุคคล | 4.20 | 0.71 | ดี |
| 2. สามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงาน จากผู้บริหารทางการพยาบาลได้ | 4.15 | 0.76 | ดี |
| 3. มีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ ในงานที่ท่านรับผิดชอบ | 4.09 | 0.68 | ดี |
| 4. ร่วมวางแผน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ตามความเหมาะสม โดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจาก ผู้บริหาร ทางการพยาบาล | 4.04 | 0.74 | ดี |
| รวม | 4.12 | 0.60 | ดี |

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มอบหมายงานแก่บุคลากรระดับรอง โดยพิจารณาความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ สามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารทางการพยาบาลได้ ($\bar{X} = 4.15$) ส่วนชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ร่วมวางแผน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ตามความเหมาะสม โดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจากผู้บริหารทางการพยาบาล ($\bar{X} = 4.04$)

ตอนที่ 3 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย แสดงผลวิเคราะห์ ดังตารางที่ 15 – 19 ดังนี้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)

| สิ่งแวดล้อมในการทำงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|----------------------------------|------------------------|------|-------|
| โครงสร้างขององค์กร | 4.33 | 0.58 | ดี |
| ความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน | 4.25 | 0.58 | ดี |
| ความไว้วางใจ | 4.14 | 0.58 | ดี |
| การดูแลผู้ปฏิบัติงาน | 4.06 | 0.59 | ดี |
| รวม | 4.18 | 0.52 | ดี |

จากตารางที่ 15 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ($\bar{X} = 4.25$) ส่วนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.06$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างขององค์กร ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างขององค์กร | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. โรงพยาบาลมีมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วย | 4.44 | 0.61 | ดี |
| 2. โรงพยาบาลมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน | 4.37 | 0.62 | ดี |
| 3. โรงพยาบาลมีการประสานงานระหว่างผู้บริหารและผู้ที่ปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน | 4.18 | 0.74 | ดี |
| รวม | 4.33 | 0.58 | ดี |

จากตารางที่ 16 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างขององค์กร ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า โรงพยาบาลมีมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โรงพยาบาลมีการประสานงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.18$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึก
กลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|--|------------------------|------|-------|
| 1. ช่วยดูแลความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพของเพื่อนร่วมงาน | 4.32 | 0.61 | ดี |
| 2. บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเป็นมิตรที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน | 4.19 | 0.68 | ดี |
| 3. ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด หรือที่ตกลงร่วมกัน | 4.11 | 0.61 | ดี |
| 4. บรรยากาศในการทำงานมีความสุข ความสามัคคี และเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานระหว่างกัน | 4.11 | 0.79 | ดี |
| รวม | 4.25 | 0.58 | ดี |

จากตารางที่ 17 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ช่วยดูแลความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเป็นมิตรที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.19$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บรรยากาศในการทำงานมีความสุข ความสามัคคี และเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความไว้วางใจ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความไว้วางใจ | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|--|------------------------|------|-------|
| 1. มีส่วนร่วมต่อกระบวนการตัดสินใจในการรักษาพยาบาล ร่วมกับผู้ป่วย และทีมสุขภาพ | 4.19 | 0.63 | ดี |
| 2. ได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จ ของทีมงาน | 4.15 | 0.65 | ดี |
| 3. ได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ | 4.15 | 0.70 | ดี |
| 4. ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย และเป็นธรรม | 4.09 | 0.73 | ดี |
| รวม | 4.14 | 0.58 | ดี |

จากตารางที่ 18 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความไว้วางใจ ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีส่วนร่วมต่อกระบวนการตัดสินใจในการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วย และทีมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของทีมงาน ($\bar{X} = 4.15$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.09$)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. ได้รับการปฏิบัติต่อกันจากเพื่อนร่วมงาน ในระหว่างการติดต่อสื่อสารด้วยมารยาทที่ดี | 4.19 | 0.64 | ดี |
| 2. ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ | 4.16 | 0.65 | ดี |
| 3. รับรู้ว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับในการ ปฏิบัติงานจากผู้บริหารทางการพยาบาล | 4.10 | 0.71 | ดี |
| 4. ผู้บริหารทางการพยาบาลควบคุม ดูแลการจัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เพื่อความพร้อมใช้ในการ ปฏิบัติงาน | 3.99 | 0.73 | ดี |
| 5. ผู้บริหารทางการพยาบาลมีการกล่าวชมเชย หรือ ให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ | 3.86 | 0.84 | ดี |
| รวม | 4.06 | 0.59 | ดี |

จากตารางที่ 19 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ได้รับการปฏิบัติต่อกันจากเพื่อนร่วมงานในระหว่างการติดต่อสื่อสารด้วยมารยาทที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ ($\bar{X} = 4.16$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารทางการพยาบาลมีการกล่าวชมเชย หรือให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ($\bar{X} = 3.86$)

ตอนที่ 4 ความผูกพันในงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

ความผูกพันในงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย แสดงผลวิเคราะห์ ดังตารางที่ 20 - 23 ดังนี้

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 427)

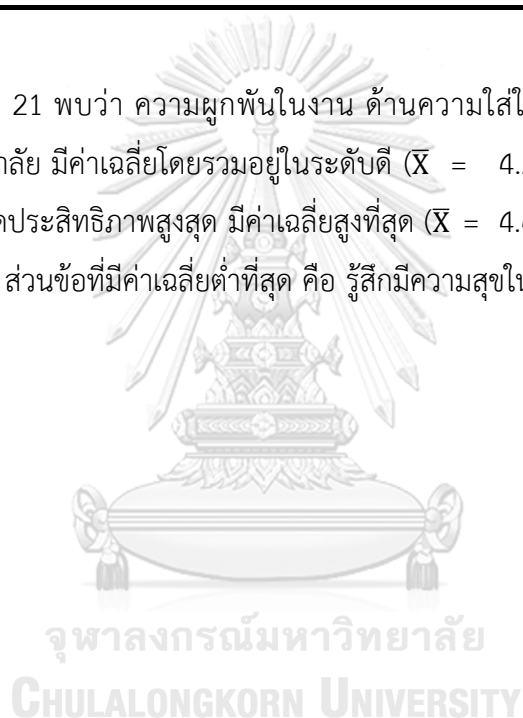
| ความผูกพันในงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---------------------------|------------------------|------|-------|
| ความใส่ใจในการทำงาน | 4.23 | 0.58 | ดี |
| การอุทิศตนในการทำงาน | 4.16 | 0.62 | ดี |
| ความขยันขันแข็งในการทำงาน | 3.97 | 0.70 | ดี |
| รวม | 4.12 | 0.58 | ดี |

จากตารางที่ 20 พบว่า ความผูกพันในงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันในงาน ด้านความใส่ใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา คือ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ($\bar{X} = 4.16$) ส่วนความผูกพันในงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความขยันขันแข็งในการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ด้านความใส่ใจในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| ความผูกพันในงาน ด้านความใส่ใจในการทำงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. ตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด | 4.41 | 0.60 | ดี |
| 2. จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ | 4.22 | 0.63 | ดี |
| 3. รู้สึกมีความสุขในขณะที่ทำงานอย่างทุ่มเท | 4.08 | 0.73 | ดี |
| รวม | 4.23 | 0.58 | ดี |

จากตารางที่ 21 พบว่า ความผูกพันในงาน ด้านความใส่ใจในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือ จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ รู้สึกมีความสุขในขณะที่ทำงานอย่างทุ่มเท ($\bar{X} = 4.08$)



ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| ความผูกพันในงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|--|------------------------|------|-------|
| 1. ทุ่มเทให้กับงานโดยเห็นแก่ประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนเสมอ | 4.26 | 0.65 | ดี |
| 2. สร้างสรรค์งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ หน่วยงาน | 4.13 | 0.67 | ดี |
| 3. เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร นอกเหนือจาก งานประจำ | 4.12 | 0.76 | ดี |
| รวม | 4.16 | 0.62 | ดี |

จากตารางที่ 22 พบว่า ความผูกพันในงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ทุ่มเทให้กับงานโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา คือ สร้างสรรค์งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.13$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร นอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความผูกพันในงาน ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายชื่อ (n = 427)

| ความผูกพันในงาน ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน | \bar{X} (n = 427) | SD | ระดับ |
|---|------------------------|------|-------|
| 1. รู้สึกกระฉับกระเฉงขณะทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง | 4.07 | 0.73 | ดี |
| 2. ขณะทำงาน รู้สึกเปื่อยไปด้วยพลัง | 3.96 | 0.79 | ดี |
| 3. รู้สึกไม่ย่อท้อเมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน | 3.89 | 0.78 | ดี |
| รวม | 3.97 | 0.70 | ดี |

จากตารางที่ 23 พบว่า ความผูกพันในงาน ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า รู้สึกกระฉับกระเฉงขณะทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ ขณะทำงาน รู้สึกเปื่อยไปด้วยพลัง ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ รู้สึกไม่ย่อท้อเมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน ($\bar{X} = 3.89$)

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (ดังตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (n = 427)

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

จากตารางที่ 24 พบว่า คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = .748, .744$ และ $.751$ ตามลำดับ) กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1. คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ข้อที่ 2 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และข้อที่ 3. ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ในลักษณะของการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation study) เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป จำนวน 14 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีนครินทร์ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามธิบดี โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 15,546 คน

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 390 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายหรือมีการถอนตัว (drop out) และให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มากที่สุด จึงเพิ่มจำนวนอีกร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ (เพิ่มขึ้น 39 คน) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 429 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) หลังเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวนทั้งหมด 427 คน

สมมติฐานในการวิจัย มีดังนี้

1. คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
3. ความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ 1 ชุด มีจำนวน 66 ข้อ ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการทำงาน มีจำนวน 16 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิดและเป็นคำถามทางด้านบวกทุกข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตามแนวคิดของ McKim (2003) ที่ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ การดูแลผู้ปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ โครงสร้างขององค์กร และความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน มีจำนวน 16 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิดและเป็นคำถามทางด้านบวกทุกข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน วัดจาก Utrecht Work Engagement scale-9 ตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) ผู้วิจัยขออนุญาตเจ้าของเครื่องมือในการนำเครื่องมือมาแปลและใช้ในงานวิจัย ภายหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว (ภาคผนวก ข) ผู้วิจัยใช้กระบวนการแปลและแปลกลับ (backward translation) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 2 คน จากสถาบันภาษา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านความใส่ใจในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิดและเป็นคำถามทางด้านบวกทุกข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแล ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตามแนวคิดของ Parasuraman et al (1990) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิดและเป็น

คำถามทางด้านบวกทุกข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารหรือการพยาบาล 2 คน ผู้บริหารทางการพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน และพยาบาลปฏิบัติการ 1 คน พิจารณาตรวจสอบความตรง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความ ความชัดเจนถูกต้องและความเหมาะสมของสำนวนภาษา ทาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) ของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล เท่ากับ .89, .91, .88 และ .90 ตามลำดับ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาและเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพ ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล เท่ากับ .83, .88, .96 และ .93 ตามลำดับ และผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแล เท่ากับ .93, .95, .94 และ .97 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ขอนหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลมหาสารคาม เชียงใหม่ โรงพยาบาลสงขลา นครินทร์ และโรงพยาบาลศิริราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพพร้อมแนบรายละเอียดของโครงการวิจัย แบบสอบถามในการวิจัย และเอกสารรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอกสารรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอกสารรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเอกสารรับรองโครงการวิจัย

จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ตามลำดับ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากพยาบาลวิชาชีพ และรอแต่ละโรงพยาบาลตอบกลับอนุญาตให้เก็บข้อมูล หลังจากได้รับการอนุมัติแล้วผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้รับผิดชอบประสานงานด้านการวิจัยของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้จากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ทั้ง 3 แห่ง โดยผู้วิจัยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 28 พฤษภาคม ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 1 เดือน 20 วัน นำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปวิเคราะห์ จำนวน 427 ฉบับ การตอบกลับแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 99.5 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป IBM SPSS for Window นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพการดูแลด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา คือ คุณภาพการดูแล ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนคุณภาพการดูแล ด้านอุปสรรคของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.26$)

2. คุณลักษณะของงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$) ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 4.12$)

3. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านโครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน ($\bar{X} = 4.25$) ส่วนด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.06$)

4. ความผูกพันในงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันในงาน ด้านความใส่ใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา คือ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ($\bar{X} = 4.16$) ส่วนความผูกพันในงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความขยันขันแข็งในการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$)

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน และคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

1) ผลการวิจัย พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

2) ผลการวิจัย พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

3) ผลการวิจัย พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 คือ ความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อภิปรายผลแยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.38$ จากตารางที่ 4) อธิบายได้ว่า การที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีคุณภาพการดูแลของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับดี เนื่องจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสถานบริการระดับตติยภูมิขั้นสูง เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในการรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยาก ซับซ้อน ทำให้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยต้องมีการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้คุณภาพการบริการและได้มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. เพื่อเป็นหลักประกันให้กับประชาชนและผู้มารับบริการ ให้ได้รับการบริการด้านสาธารณสุขที่มีคุณภาพและได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งปัจจุบันสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ได้มีการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลขึ้น จากการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation; HA) เป็นการรับรองกระบวนการคุณภาพ ขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ทำให้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยหลายแห่งต้องมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกภาคส่วน ให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่มีความสำคัญและจำเป็น

ต่อความปลอดภัย และมีการติดตามการดำเนินการของระบบต่างๆ โดยเฉพาะการดูแลผู้ป่วยกลุ่มต่างๆ อย่างต่อเนื่องและมีผลลัพธ์ในเกณฑ์ที่ดี (สำนักประเมินและรับรอง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2563) เพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะทางสุขภาพที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพได้ศึกษางานวิจัยและนำความรู้ด้านการวิจัยมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการทำงานประจำ เพื่อพัฒนางานประจำให้มีคุณภาพทางการพยาบาลและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สร้างองค์ความรู้ใหม่ในการบริการพยาบาล สนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรพยาบาลให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรค โดยการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมด้านวิชาการ เช่น การอบรมการพยาบาลทางคลินิกเฉพาะสาขา เพื่อให้สามารถให้การพยาบาลและดูแลผู้ป่วยได้เฉพาะเจาะจงกับโรค และเพิ่มสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย

การให้บริการการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นที่จะเข้ารับบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งจากแนวคิดของ Parasuraman et al (1990) อธิบายว่า คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ซึ่งบริการที่ให้กับผู้รับบริการ ต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน สามารถจับต้องสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ตามมาตรฐานวิชาชีพ สร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ ด้านการประกันคุณภาพในบริการ (Assurance) เป็นความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยท่าทีและถ้อยคำที่สุภาพ ซึ่งจะเป็นแนวทางนำไปสู่การเกิดคุณภาพของผลลัพธ์ที่มีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดได้น้อยที่สุด คุณภาพการดูแลของพยาบาลที่ดียังส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ช่วยลดความรุนแรงของการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตของผู้ป่วยลงได้ สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤตของโรค (Mitchell, 2016) สอดคล้องกับการศึกษาของ Liu and Aunguroch (2018) พบว่า การพัฒนาคุณภาพการดูแลของพยาบาลนั้นถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญลำดับแรกๆ ของการบริหารจัดการพยาบาลทั่วโลก หากมีความเข้าใจที่ดีในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการดูแลของพยาบาลก็จะสามารถพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดูแลของพยาบาลให้ดีขึ้นได้

เมื่อพิจารณาคุณภาพการดูแลของพยาบาลรายด้าน พบว่า คุณภาพการดูแลของพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือ จัดอยู่ในระดับดีและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ จากตารางที่ 5) เนื่องจาก การที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นเครื่องหมายที่รับประกันผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ถึงการให้การดูแลทางการพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลทางการพยาบาลที่มีแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ตามมาตรฐานวิชาชีพจากพยาบาลที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ โดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การเป็นสำคัญ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะสามารถเป็นที่พึ่งในยามที่เจ็บป่วยได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2558) ที่ศึกษาการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการว่ามาตรฐานการรับรองต่างๆ ที่โรงพยาบาลได้รับ มีส่วนในการตัดสินใจของผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการ โดยมีความเชื่อว่ามาตรฐานดังกล่าวที่ได้มีการตรวจสอบคัดกรองบุคลากร และผ่านกระบวนการคัดเลือกมาอย่างดีแล้ว จะมีความสำคัญในการช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นพยาบาลจึงต้องมีองค์ความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติการพยาบาล ต้องอาศัยทั้งศิลปะและวิทยาศาสตร์ทางการพยาบาล แสดงองค์ความรู้เฉพาะทางการพยาบาลที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติการพยาบาลได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการบริการที่เปลี่ยนจากด้านปริมาณเป็นด้านคุณภาพมากขึ้น ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องพยายามพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลให้มีคุณภาพทางการพยาบาลมากขึ้นตามไปด้วย (อำนวยการเทศนา และพิชา คนกาญจน์, 2564)

ค่าเฉลี่ยคุณภาพการดูแลของพยาบาล ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จัดอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.44$ จากตารางที่ 6) อธิบายได้ว่า เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพ เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานให้การดูแลทางการพยาบาลอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยและผู้รับบริการตลอดเวลา ทำให้สามารถรับรู้อาการและอาการแสดง หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยได้ ทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ เพราะการที่พยาบาลจะเข้าใจในความรู้สึกจริงๆ ของผู้ป่วย พยาบาลจะต้องนำตนเองเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ของผู้ป่วย เพื่อที่จะค้นหาและเข้าไปสัมผัสว่าผู้ป่วยคิดหรือรู้สึกอย่างไร ชักชวนพูดคุยเพื่อสร้างสัมพันธภาพ ด้วยท่าทีและถ้อยคำที่สุภาพ มีความเอื้ออาทร และเอาใจใส่ อธิบายภาวะความเจ็บป่วยและตอบข้อสงสัยให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ ตามความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละคนมีความแตกต่างกันในเรื่องของโรคที่ตนเองกำลังเผชิญ ไม่เพียงแต่ความต้องการการดูแลทางด้านร่างกาย แต่ยังรวมถึงการให้การดูแลพยาบาลด้านจิตใจด้วย เพราะพยาบาลได้ถูกพร่ำสอนอยู่เสมอเรื่องการพยาบาลแบบองค์รวม (Holistic care) ที่เชื่อว่าการเจ็บป่วยไม่ใช่ความผิดปกติแต่ทางร่างกายเท่านั้น ทุกระบบมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นการรักษาจึงต้องส่งเสริมความเป็นองค์รวม ไม่ใช่การรักษาเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง โดยคำนึงถึงวัฒนธรรม

ความเชื่อ ความหมาย และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (อุไร หัตถกิจ และประภาพร ชูกำเนิด, 2558) สอดคล้องกับการศึกษาของ จิณห์จุฑา ชัยเสนา ดาลลาส (2558) ที่พบว่า ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเป็นคุณลักษณะที่ประกอบไปด้วยหลายองค์ประกอบ ทั้งด้านอารมณ์ คุณธรรม ความคิด และพฤติกรรม และเป็นคุณลักษณะสำคัญที่เพิ่มระดับคุณภาพของการปฏิบัติงานและศาสตร์ของวิชาชีพ ดังนั้นพยาบาลที่ให้การดูแลและบริการทางการแพทย์ ต้องมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการในสิ่งที่กำลังเผชิญ และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ โดยคำนึงถึงความรู้สึกและความแตกต่างตามลักษณะของผู้รับบริการแต่ละคนเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ยคุณภาพการดูแลของพยาบาล ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จัดอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.43$ จากตารางที่ 7) อธิบายได้ว่า การให้การดูแลทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการนั้น แม้จะเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงของพยาบาล โดยเฉพาะการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ที่มีผู้เข้ารับบริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเป็นจำนวนมาก แต่พยาบาลก็ยังคงมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการทางการแพทย์เสมอมา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายมากขึ้น เช่น การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการสามารถทำตัวเองที่บ้านไม่ต้องเดินทางมาถึงโรงพยาบาล การใช้แอปพลิเคชัน เช่น Siriraj connect ด้วยการยืนยันการตรวจในผู้ป่วยที่มีนัดหมายแล้วผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถทราบลำดับการตรวจตามเวลาจริง ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถจัดสรรเวลาของตนเองได้ง่ายขึ้น รวมทั้งยังให้ความสำคัญต่อเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและการดูแลทางการแพทย์ ทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความมั่นใจว่าอาการจะดีขึ้นได้ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย จากการใช้ระบบการแพทย์ทางไกลหรือโทรเวช (Telemedicine) ทำให้ผู้รับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงที่เดินทางไม่สะดวก และกลุ่มผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษาพยาบาล ทำให้ได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง แม่นยำ และต่อเนื่อง โดยไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังโรงพยาบาล ส่งผลให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการมีสุขภาพที่ดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดการแออัดของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ให้ได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย มีการประเมินและวางแผนการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสุดท้ายคือ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ (Parasuraman, Aeithaml & Berry, 1990 อ้างใน อำนวยพร เทศนา และพิชา คนกาญจน์, 2564)

ค่าเฉลี่ยคุณภาพการดูแลของพยาบาล ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ จัดอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.36$ จากตารางที่ 8) อธิบายได้ว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีทักษะความรู้ และความสามารถในการให้บริการ รวมถึงความสามารถเฉพาะด้านกลุ่มโรค จากการที่ต้อง

เรียนรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยคุณภาพการดูแลของพยาบาล ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านให้การพยาบาลโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.48$ จากตารางที่ 8) พยาบาลรับรู้และมีความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ อย่างเต็มกำลังและความสามารถ ให้คำอธิบายภาวะความเจ็บป่วยและตอบข้อสงสัยให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กล่าวคือผู้รับบริการได้รับบริการทางการพยาบาลทุกครั้ง เมื่อผู้รับบริการร้องขอความช่วยเหลือจากพยาบาล ทั้งการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การอธิบายภาวะของการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม มีระบบการประสานงานในการบริการได้อย่างรวดเร็ว พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และเต็มใจที่จะให้บริการด้วยท่าทีที่สุภาพ พุดจาไพเราะ ให้ความเป็นกันเอง และให้เกียรติ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและเกิดความรู้สึกปลอดภัย พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาลได้ตรงตามแผนการรักษาของแพทย์ (จารุณี ดาวังปา และมณีนรัตน์ ภาครูป, 2560) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริการที่ดี มีการเฝ้าระวังและป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากโรคและอาจเกิดต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการดูแลของพยาบาล ด้านรูปธรรมของการบริการ ซึ่งอยู่ในระดับดีคือ ($\bar{X} = 4.26$ จากตารางที่ 9) แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด อธิบายได้ว่า การให้บริการทางการพยาบาลนั้น อาจจะไม่เพียงพอต่อความคาดหวังและความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่ในการให้บริการยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ามารับบริการ เนื่องจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิจนสูงนั้น ในแต่ละวันจะมีผู้มาเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก ด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์และเครื่องมือที่ทันสมัย ทำให้บางช่วงเวลามีผู้มาเข้ารับบริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก จนเกิดความแออัดคับแคบของสถานที่ แต่ก็ไม่สามารถขยายพื้นที่หรือจัดหาพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มได้ จึงได้มีการปรับสิ่งแวดล้อมโดยรอบให้มีความสบายตาแทน มีการตกแต่งภายในห้องพักคอยให้มีความสวยงาม ตกแต่งทางเดินด้วยดอกไม้หรือต้นไม้ มีการจัดทำสวนหย่อม สนามหญ้า เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการพักผ่อนหย่อนใจ สถานที่รับบริการให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ เหมาะสม หรือไม่มีตจนเกินไป ความสะอาดของอาคารสถานที่ ซึ่งมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนช่วงเวลาในทำความสะอาดให้เหมาะสม ความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ซึ่งอาจไม่ได้มาจากการชำรุด เสียหายของเครื่องมือ แต่มาจากการที่เครื่องมืออยู่ในช่วงบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) จึงทำให้เครื่องมือไม่พร้อมใช้งานในขณะนั้น แต่บริการที่ให้อย่างคงไว้ซึ่งคุณภาพของการดูแลทางการพยาบาล ตามขอบเขตมาตรฐานวิชาชีพและที่กฎหมายกำหนด และยังเป็นการแสดงความสามารถทางสติปัญญาและการตัดสินใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ โดยมีความรับผิดชอบในวิชาชีพเป็นหลัก (กัญญาณัฐ สาธกรณันท์ และอนุชา กอนพวง, 2561) นอกจากนี้ยังรวมถึงบุคลิกการแต่งกายของพยาบาล ที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาดและสุภาพ เป็นระเบียบตามลักษณะของวิชาชีพ สร้างความน่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และด้วยความสุภาพอ่อนโยน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง ($r = .748$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้คุณลักษณะของงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยสูง เป็นการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่าและมีความหมาย ต้องใช้ความรอบคอบและระมัดระวังในการปฏิบัติงานอย่างมาก เพื่อยืดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลายและความชำนาญเฉพาะกลุ่มโรคต่างๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล ทำให้เกิดความพึงพอใจ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงานให้กับองค์กร (วิชุลดา เพียรเสมอ และประพันธ์ ชัยกิจจรรยา, 2563) และต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) เมื่อบุคคลรับรู้คุณลักษณะงานที่ดี จะทำให้มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้รู้สึกอยากทำงาน เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย คุณลักษณะของงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนั้น เป็นงานบริการที่ประกอบด้วยหน้าที่หลายอย่าง เป็นงานที่มีความซับซ้อน ที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้าน ในการปฏิบัติการพยาบาลที่มีความท้าทาย ต้องบูรณาการประสบการณ์ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อมรรรัตน์ เสวตวงษ์. (2557) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณลักษณะของงาน ด้านงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเป็นอิสระ และด้านผลสะท้อนของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรได้เรียนรู้ระบบการปฏิบัติงานนับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ ทำให้สามารถเข้าใจกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ เกิดความตระหนักและเพิ่มการระมัดระวังในการส่งมอบงานต่อผู้รับผลงานที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือแผนกอื่นๆ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ

การศึกษาของ รุ่งดาว เผือกพิภ (2555) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง ($r = .744$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม มีการประสานงาน ติดต่อกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติทำให้เกิดการตัดสินใจที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยปฏิบัติงานตามปรัชญา พันธกิจขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในคุณค่าของตนเองและทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังแนวคิดของ McKim (2003) ที่ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ช่วยส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานที่ดี และทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ ช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นองค์การที่มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และ Jeffreys (2008, อ้างใน ภาววิอยู่วัฒนา, 2560) กล่าวว่า การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จะช่วยเป็นการสนับสนุนให้เกิดความตระหนักและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรมระหว่างพนักงานด้วยกันในสิ่งแวดล้อมที่ล้อมรอบไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยา พิทักษ์โกศล (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่มีของหัวหน้าผู้ป่วย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับผลผลิตของงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Lake et al (2018) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลกับความปลอดภัยของผู้ป่วยเด็กวิกฤต พบว่า โรงพยาบาลที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยยกระดับความปลอดภัยของผู้ป่วยให้ดีขึ้นด้วย ซึ่งการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้แก่องค์การได้อย่างเต็มความสามารถ โดยการจัดสิ่งแวดล้อมให้ดีและเหมาะสม จะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มกำลัง ความรู้ความสามารถ เป็นผลให้องค์การเพิ่มคุณค่าของผลงานได้มากขึ้น (The American

Association of Critical-Care Nurses, 2005) และสอดคล้องกับการศึกษาของ อโณทัย ผลิตินนท์ เกียรติ (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน กับคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง ($r = .751$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังที่ Schaufeli and Bakker (2004) กล่าวว่า ความผูกพันในงาน ช่วยให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพ ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเกิดความปลอดภัย และเนื่องจากลักษณะงานการดูแลของพยาบาลเป็นงานให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสภาพแก่ผู้มารับบริการ ทั้งในภาวะเจ็บป่วยและในภาวะปกติ พยาบาลวิชาชีพจึงรับรู้ว่าจะงานบริการทางการพยาบาลเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนที่มารับบริการ เป็นงานที่มีคุณค่าต่อผู้อื่น เป็นงานที่ก่อประโยชน์เพื่อองค์กร จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความภาคภูมิใจในงานของตน รู้สึกมีความสุขกับการทำงาน มีความรู้สึกที่เต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง ทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นการอุทิศให้กับการทำงาน (วิวรรธณ ฉิมพลี, กุลวดี อภิชาติบุตร และบุญพิชชา จิตต์ภักดี, 2563) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริมใจ โพธิ์รักษา และทิพทินนา สมุทธานนท์ (2561) ได้ศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Kim, Kolb and Kim (2013) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมเชิงประจักษ์ พบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้บุคลากรมีความผูกพันในหน่วยงาน เพราะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้ในระยะยาว ด้วยวิชาชีพของพยาบาลนั้น จะต้องเป็นผู้รักในการช่วยเหลือดูแลผู้อื่น ยอมที่จะต้องเสียสละเวลาส่วนตนเพื่อบุคคลอื่นๆ แม้จะพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคจากการทำงาน ก็ยังคงรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานและสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นแก่องค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารทางการแพทย์บาลระดับต้น ควรนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลของพยาบาลให้สูงขึ้น รวมถึงให้โอกาสในการมีส่วนร่วมเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2. ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการควบคุม ดูแลการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เพื่อความพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการกล่าวชมเชย หรือให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การได้ผลผลิตจากการพยาบาลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารโรงพยาบาล ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความขยันขันแข็งในการทำงาน ด้วยการกระตุ้นให้พยาบาลรู้สึกกระฉับกระเฉง รู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลัง ไม่ย่อท้อเมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้เห็นคุณค่าในวิชาชีพและเกิดความผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการดูแลของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการกับภายหลังการได้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย เพื่อควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนจากข้อมูลส่วนบุคคล เช่น อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน และคุณภาพการดูแลของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐในระดับอื่น ได้แก่ โรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ ระดับทุติยภูมิ หรือในโรงพยาบาลเอกชน ต่อไป

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *สถิติสำหรับงานวิจัย: หลักการเลือกใช้เทคนิคทางสถิติในงานวิจัย พร้อมทั้งอธิบายผลลัพธ์ที่ได้จาก SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) พ.ศ. 2561-2565*. นนทบุรี: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กฤษดา แสงดี และคณะ. (2547). *ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิชย์.
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2549). *การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาองค์การเชิงกลยุทธ์ (Strategic organization change & Development planning)*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2561). *บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ*. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์สื่อตะวันออก.
- กลุ่มคดีทางการแพทย์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2558). *สถิติคดีทางการแพทย์*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.legal.moph.go.th/index.php?option=com_remository&Itemid=814&f. [20 สิงหาคม 2564]
- เกศรา รักชาติ. (2551). *ผูกใจเพื่อผูกพัน (Employee Engagement)* [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://catadmin.cattelcom.com>. [11 พฤศจิกายน 2562]
- เกศรา อัญชันบุตร และอารีย์วรรณ อ่วมธานี. (2552). ลักษณะฝ่ายการพยาบาลที่เป็นเลิศในโรงพยาบาลตติยภูมิ. *วารสารสภาการพยาบาล*, 24(4), 56-69.
- จันทนา ชื่นวิสิทธิ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์สภาพแวดล้อมภายในองค์การกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุณี ดาวังปา และ มณีรัตน์ ภาครูป. (2560). *คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 11(2), 215-226.

- จิณห์จุฑา ชัยเสนา ดาลลาส. (2558). ความเข้าใจที่แท้จริง: พลังเพื่อพัฒนาวิชาชีพพยาบาล.
วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 25(2), 13-24.
- เดชาวุธ นิตยสุทธิ. (2534). เอกสารการสอนชุดวิชาสถิติและการวิจัยสำหรับวิทยาศาสตร์สุขภาพ.
พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทัศนาศ บุญทอง.(2542). ปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่พึง
ประสงค์ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์.
- นิตยา พิทักษ์โกศล. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย
สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับผลผลิตของงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
ของรัฐ. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 26(1), 103-115.
- นิตดา ผุ่ยเจริญ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัด ทบวงมหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2550). ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2553). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.
- ปิยะสกล สกลสัตยาทร. (2560). บทบาทพยาบาลในยุค Thailand 4.0. [ออนไลน์] แหล่งที่มา
<http://www3.thainurse.org/new/phocadownload/25600503-05/01-doc.pdf>
[3พฤศจิกายน2562]
- ประคอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ปริมใจ โพธิ์รักษา และทิพทินนา สมุทธานนท์. (2561). ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความยึดมั่น
ผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
วิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 44(2), 249-273.
- พยัต วุฒิรงค์. (2557). การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2542). การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. กรุงเทพฯ:

ม.ป.พ.

พรจันท์ สุวรรณชาติ. (2541). *กฎหมายกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์*.

กรุงเทพฯ: เดอะเบสท์ กราฟฟิก แอนด์ปริ้นท์.

พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ

โรงพยาบาล. *Veridian E-Journal*, 6(1), 573-592.

พวงรัตน์ บุญญานุกฤษ. (2538). *การประกันคุณภาพการพยาบาล*. ชลบุรี: วังใหม่บุลูพริ้นต์.

ภารวี อยู่วัฒนา. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับสมรรถนะพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. *วารสารการพยาบาลทหารบก*, 18(2), 175-184.

ยุพเรศ มาตาทิทักษ์, อาริรัตน์ ขำอยู่ และนุจรี ไชยมงคล. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ตลอดชีวิต คุณลักษณะของงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ ในจังหวัดชลบุรี. *วารสารแพทยนาวิ*, 46(2), 416-427.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2560). อิทธิพลของจิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และภาวะผู้นำที่มีต่อผลลัพธ์ขององค์การ. *วารสารวิทยาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์*, 38(2), 644-654.

รุ่งดาว เผือกพิง. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เรืองฤทธิ์ ศรีนครินทร์. (2558). *คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยนิเวศกรรม โรงพยาบาลสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิภาดา คุณาวิทิตกุล, วิจิตร ศรีสุพรรณ, รัตนาวดี ขอนตะวัน, เรมवल นันทศุภวัฒน์, อรพรรณ พุมอาภรณ์ และโรเบิร์ต แอล แอนเดอร์. (2543). *การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล*. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิชชุดา เพียรเสมอ และประพันธ์ ชัยกิจจอรุาใจ. (2563). คุณลักษณะของงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ*, 31(1), 101-111.

วิวรรณ ฉิมพลี, กุลวดี อภิชาติบุตร และบุญพิชชา จิตต์ภักดี. (2563). ภาวะผู้นำใ้บริการของ หัวหน้าหอผู้ป่วยและความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ.

พยาบาลสาร, 47(1), 361-373.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2553). *การพัฒนาที่ยืดหยุ่นและยั่งยืน (Flexible & Sustainable develop)*. นนทบุรี: ดีวัน.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2558). *เกณฑ์การประเมินสำหรับการรับรองขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี. (อัสสำเนา)*

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2561). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4*. นนทบุรี: หนังสือดีวัน.

สุมาลี ยุทธวรวิทย์. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในการทำงาน : ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานพยาบาล. (2554). *มาตรฐานการพยาบาล ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2559). *แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. [ออนไลน์] แหล่งที่มา

http://bps.moph.go.th/new_bps/sites/default/files/strategyMOP_H2019.pdf

[3พฤศจิกายน2562] พาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักประเมินและรับรอง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.(2563). *ขั้นตอนและรายละเอียดการพัฒนาคุณภาพสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ ขั้นก้าวหน้า (Advanced HA)*.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

อโนทัย ผลิตนนท์เกียรติ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานกับคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน*. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 25(3), 1-11.

อมรรัตน์ เสวตวงษ์. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร:กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*.

การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- อำนาจพร เทศนา และพิชคนกาญจน์. (2564). คุณภาพบริการพยาบาลงานแผนกผู้ป่วยนอก
 จักษุวิทยา โรงพยาบาลสิงห์บุรี ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ.
วารสารสหศาสตร์ศรีปทุมชลบุรี, 7(1): 83-98.
- Astin, A. (1993). *What matters in college?*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Blizzard, R. (2005). *Staff Engagement Begins with Hospital Manager*. [Online] Available
 from: Man [http://www.gallup.com/poll/18388/Staff-Engagement-](http://www.gallup.com/poll/18388/Staff-Engagement-Begins_Hospital-.)
 Begins_Hospital-. [2019November10]
- Baron, A. R. and Greenberg, J. (2003). *Organizational Behaviour in Organization: Understanding and managing the human side of work*. Canada: Prentice Hall.
- Brooks Carthon, J. M., Hatfield, L., Plover, C., Dierkes, A., Davis, L., Hedgeland, T., . . .
 Aiken, L. H. (2019). Association of Nurse Engagement and Nurse Staffing on
 Patient Safety. *Journal of Nursing Care Quality*, 34(1), 40-46.
 doi:10.1097/ncq.0000000000000334
- Burhans, L. M., & Alligood, M. R. (2010). Quality nursing care in the words of nurses.
Journal of Advanced Nursing, 66(8), 1689-1697.
- Choi, J. N. (2004). Person–Environment Fit and Creative Behavior: Differential Impacts
 of Supplies–Values and Demands–Abilities Versions of Fit.
Human Relations, 57(5), 531-552. doi:10.1177/0018726704044308
- Cline, D. D., Rosenberg, M.-C., Kovner, C. T., & Brewer, C. (2011). Early career
 RNs' perceptions of quality care in the hospital setting.
Qualitative Health Research, 21(5), 673-682.
- Coffman, C. and Gonzalez-Molina, G. (2002). *Follow this path: How the world's
 greatest organizations drive growth by unleashing human potential*.
 New York: Warner Books.
- Davis, L. H. (1981). *Human behavior at work organizational behavior*. 8th ed.
 New York: McGraw-Hill International.
- Day, H. (2014). Engaging staff to deliver compassionate care and reduce harm.
British Journal of Nursing, 23(18), 974-980. doi:10.12968/bjon.2014.23.18.974.
- Demerouti, E., & Cropanzano, R. (2010). *From thought to action: Employee work
 engagement and job performance*. In (pp. 147-163).

- Dempsey, C., & Reilly, B. A. (2016). Nurse Engagement: What are the Contributing Factors for Success?. *The Online Journal of Issues in Nursing*, 21(1), 2.
doi:10.3912/OJIN.Vol21No01Man02
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to ITS Assessment*. University of Michigan: Health Administration Press.
- Gillonardo, L. M., Wong, C. A., and Iwasiw, C. L. (2010). Authentic leadership of preceptors: predictor of new graduate nurses' work engagement and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 993-1003.
doi:10.1111/j.1365-2834.2010.01126.x
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. and Hayes, T. L. (2002). Business-Unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement and business outcome: A meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 87, 268-279.
- Health, J., Johanson W. and Blake, N. (2004). Healthy work environments. *Journal of Nursing Administration*, 34, 524-530.
- Herzberg, F.I. (2003). One more time: how do you motivate employees? 1968. *Harvard business review*, 81(1), 87-96.
- Hewitt Associates. (2004). *Employee Engagement Higher at Digit Growth companies*. *Research Bried. Hewitt associates LLC*. [Online] Retrieved from:
<http://www.docstoc.com/docs/5294654/Employee-Engagement>
- The-key-to-improving-Performance. [2019November10]
- ISR. (2004). *3 D Model Employee Engagement*. [Online] Retrieved from:
<http://short.strange-company.info>. [2019November10]
- Ivanecvich, J. M., Konopaske, R., and Matteson, M. (2013). *Organizational Behavior and Management*. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Kanungo, R. N. and Mendonca, M. (2007). *Leadership - Moral and Ethical Aspects : Organizational Behavior Business Ehtics*. England: Open Univesity Press.
- Katz, J. & Green, E. (1992). *Managing Quality. A guide to monitoring and evaluating*

nursing services. Mosby, St louis.

- Kelly, D., Kutney-Lee, A., Lake, E. T., & Aiken, L. H. (2013). The critical care work environment and nurse-reported health care-associated infections. *American journal of critical care : an official publication, American Association of Critical-Care Nurses*, 22(6), 482-488. doi:10.4037/ajcc2013298
- Kim, W., Kolb, J. A., & Kim, T. (2013). The Relationship Between Work Engagement and Performance: A Review of Empirical Literature and a Proposed Research Agenda. *Human Resource Development Review*, 12(3), 248–276. <https://doi.org/10.1177/1534484312461635>
- Kirwan, M., Matthews, A., & Scott, P. A. (2013). The impact of the work environment of nurses on patient safety outcomes: a multi-level modelling approach. *The International Journal of Nursing Studies*, 50(2), 253-263. doi:10.1016/j.ijnurstu.2012.08.020
- Koy, V., Yunibhand, J., & Aunguroch, Y. (2015). Nursing care quality: a concept analysis. *International journal of medical sciences*, 3, 1832-1838. doi:10.18203/2320-6012.ijrms20150289
- Kreitner, R. and Kinicki, A. (2007). *Organization Behavior*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Kretzer, M. J., Wright, D., Hamlin, C., Towey, S., Marko, M. and Ddisch, J. (1997). Creating a healthy work environment in the midst of organization change and transition. *Journal of Nursing Administration*, 27(6), 35-41.
- Lake, E. T. (2002). Development of the practice environment scale of the nursing work index. *Research in Nursing & Health*, 25, 176-188.
- Lake, E. T., Hallowell, S. G., Kutney-Lee, A., Hatfield, L. A., Del Guidice, M., Boxer, B. A., . . . Aiken, L. H. (2016). Higher Quality of Care and Patient Safety Associated With Better NICU Work Environments. *Journal of Nursing Care Quality*, 31(1), 24-32. doi:10.1097/ncq.0000000000000146
- Lake, E. T., Roberts, K. E., Agosto, P. D., Ely, E., Bettencourt, A. P., Schierholz, E. S., . . . Aiken, L. H. (2018). The Association of the Nurse Work Environment and Patient Safety in Pediatric Acute Care. *Journal of Patient Safety*.

doi:10.1097/pts.0000000000000559

- Langelaan, S., Bakker, A. B., van Doornen, L. J. P., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference?. *Personality and Individual Differences*, 40(3), 521-532.
doi:https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.07.009
- Liu, Y., & Aunguroch, Y. (2018). Factors influencing nurse-assessed quality nursing care: A cross-sectional study in hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 74(4), 935-945. doi:10.1111/jan.13507
- MacDavitt, K. C. (2008). *An examination of the relationships between nurse outcomes and patient outcomes*: Columbia University.
- McKim, S. J. (2003). Healthy work environment. *Nurse Leader*, 15(3), 15-22.
- Mikdashi, T. (1999). Constitutive meaning and aspects of work environment affecting creativity in London. *Participation & Empowerment: An International Journal*, 7(3), 47-55.
- Mitchell, P. H. (2016). *Patient safety and quality: An evidence – base handbook for nurse*. [online] [cited 2019November5]; Available from www.ncbi.nlm.nih.gov/book/NBK2681/
- Moos, R. H. (1986). *Work environment scale manual*. 2nd ed. Palo Alto, CA: Consulting psychologists.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: Balancing Customer perception and expectation*. New York: Free Press.
- Patronis, R. A. (1994). Nurse-physician collaboration: A descriptive study. *Holistic Nursing Practice*, 8, 38-53.
- Polit, D. F. and Hungler, B. P. (1999). *Nursing research: Principle and method*. 3rd ed. Philadelphia: Lippincott.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Russell, J. A. and Carroll, J. M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological Bulletin*, 125(1), 3-30.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. B. (2004). *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary manual*. Utrecht, The Netherlands: Utrecht University, Occupational Health

Psychology Unit.

- Schemerhon, J. R. (1996). *Management and Organizational Behavior*. Singapore: John Wiley & Sons.
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., Kato, A., . . . Kitaoka-Higashiguchi, K. (2008). Work Engagement in Japan: Validation of the Japanese Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Applied Psychology, 57*(3), 510-523. doi:10.1111/j.1464-0597.2008.00333.x
- Simpson, M. R. (2009). Predictors of work engagement among medical-surgical registered nurse. *Western Journal of nursing Research, 31*, 44-65.
- Sochalski, J. (2001). Quality of care, nurse staffing, and patient outcomes. *Policy, Politics, & Nursing Practice, 2*(1), 9-18.
- Söderfeldt, B., Söderfeldt, M., Muntaner, C., O'Campo, P., Warg, L.-E., & Ohlson, C.-G. (1996). Psychosocial work environment in human service organizations: A conceptual analysis and development of the demand-control model. *Social Science & Medicine, 42*(9), 1217-1226. doi:https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00231-6
- The American Association of Critical Care Nurse. (2005). AACN Standards for establishing and sustaining healthy work environment: A journey to excellence. *American Journal of Critical Care, 14*, 187-197.
- The Gallup Organization. (2004). *Gallup Engagement Heirachy*. [Online] Available from: <http://www.iowaqc.org>. [2019November10]
- Van Bogaert, P., Clarke, S., Vermeyen, K., Meulemans, H., & Van de Heyning, P. (2009). Practice environments and their associations with nurse-reported outcomes in Belgian hospitals: Development and preliminary validation of a Dutch adaptation of the Revised Nursing Work Index. *International Journal of Nursing Studies, 46*(1), 55-65. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.07.009
- Van Bogaert, P., Kowalski, C., Weeks, S. M., Van heusden, D., & Clarke, S. P. (2013). The relationship between nurse practice environment, nurse work characteristics, burnout and job outcome and quality of nursing care: A cross-sectional survey.

International Journal of Nursing Studies, 50(12), 1667-1677.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.05.010>

Van Bogaert, P., Clarke, S., Wouters, K., Franck, E., Willems, R., & Mondelaers, M. (2013). Impacts of unit-level nurse practice environment, workload and burnout on nurse-reported outcomes in psychiatric hospitals: A multilevel modelling approach. *International Journal of Nursing Studies*, 50(3), 357-365.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.05.006>

Van Bogaert, P., Wouters, K., Willems, R., Mondelaers, M., & Clarke, S. (2013).

Work engagement supports nurse workforce stability and quality of care: nursing team-level analysis in psychiatric hospitals. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20(8), 679-686.

doi:<https://doi.org/10.1111/jpm.12004>

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

| ชื่อ-นามสกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรดี นันทศุภวัฒน์ | รองหัวหน้าสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร สันติประสิทธิ์กุล | อาจารย์กลุ่มสาขาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 3. นางเอื้องพร พิทักษ์สังข์ | หัวหน้างานวิจัยและสารสนเทศการพยาบาล (พยาบาลผู้เชี่ยวชาญ) โรงพยาบาลศิริราช |
| 4. นางมาเรียม เพราะสุนทร | ผู้ตรวจการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล เฉพาะทางวิกฤติ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ |
| 5. นางสาวปราณี ทองใส | พยาบาลผู้ชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลศิริราช |





ที่ อว 64.11/ 1117



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

4 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักรไ้ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้จึงขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรดี นันทศุภวัฒน์ รองหัวหน้าสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ตรีนัย)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรดี นันทศุภวัฒน์

ฝ่ายวิชาการ โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.th

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360

ชื่อนิสิต นางสาวนุชจรี นักรไ้ โทร. 08-1024-6937

ที่ อว 64.11/1118



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

4 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักไร่ นิสิตชั้นปริญญามหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ จึงขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร สันติประสิทธิ์กุล อาจารย์กลุ่มสาขาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สุรศักดิ์ ศรีชัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ศรีชัย)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร สันติประสิทธิ์กุล

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.th

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360

ชื่อนิสิต

นางสาวนุชจรี นักไร่ โทร. 08-1024-6937

ที่ อว 64.11/ 1116



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

4 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักไร่ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ นางมาเรียม เพราะสุนทร ผู้ตรวจการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาลเฉพาะทางวิกฤติ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ตรีนัย)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน นางมาเรียม เพราะสุนทรฝ่ายวิชาการ โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.thอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360ชื่อนิสิต นางสาวนุชจรี นักไร่ โทร. 08-1024-6937

ที่ อว 64.11/1119



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

4 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักร้อง นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยูพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ จึงขอเรียนเชิญบุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ ดังนี้

1. นางเอื้องพร พิทักษ์สังข์ หัวหน้างานวิจัยและสารสนเทศการพยาบาล (พยาบาลผู้เชี่ยวชาญ)
2. นางสาวปราณี ทองใส พยาบาลผู้ชำนาญการพิเศษ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรข้างต้นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ตรีนัย)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน นางสาวเอื้องพร พิทักษ์สังข์ และนางสาวปราณี ทองใส

ฝ่ายวิชาการ โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.th

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยูพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360

ชื่อนิสิต นางสาวนุชจรี นักร้อง โทร. 08-1024-6937



ภาคผนวก ค

หนังสือรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน

และหนังสือแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุมที่ 1 โทร.0-2218-3202
 ที่ จว. 181 /2564 วันที่ 19 พฤษภาคม 2564
 เรื่อง แจ้งผลอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.บันทึกแจ้งผลการอนุมัติแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย
 2.เอกสารข้อมูล

ตามที่ นางสาวนุชจรี นักรไ้ นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เสนอโครงการวิจัยที่ 247.1/63 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (RELATIONSHIP BETWEEN WORK CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT, WORK ENGAGEMENT AND NURSE- ASSESSED QUALITY OF CARE,UNIVERSITY HOSPITALS) เพื่อ ให้กรรมการผู้ทบทวนหลักพิจารณาการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้กรรมการผู้ทบทวนหลัก ได้เห็นสมควรอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัยเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2564

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

วิวัฒน์ มิ่งภักดิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวิพันธ์ มิ่งภักดิ์)

เลขานุการคณะกรรมการ

พิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน

กลุ่มสถาบัน ชุมที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์: 0-2218-3202, 0-2218-3049 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 045/2564

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 247.1/63 : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความ
ผูกพันในงานกับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
ผู้วิจัยหลัก : นางสาวนุชจรี นักร้อง
หน่วยงาน : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for
International Organizations of Medical Sciences (CIOM) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
ในคน (มคจค.) 2560, นโยบายแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัย
เรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปรีดา ทัดคนประดิษฐ์)
ประธาน

ลงนาม.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวีพันธ์ มิ่งภักดิ์)
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 25 กุมภาพันธ์ 2564

วันหมดอายุ : 24 กุมภาพันธ์ 2565

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) เอกสารข้อมูลสำหรับมีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอมของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



เลขที่โครงการวิจัย..... 247.1/63
วันที่รับรอง..... 25 ก.พ. 2564
วันหมดอายุ..... 24 ก.พ. 2565

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. หากยุติโครงการวิจัยก่อนกำหนดต้องแจ้งคณะกรรมการฯ ภายใน 2 สัปดาห์พร้อมคำชี้แจง
8. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 01-15) และบทความผลการศึกษาวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทความผลการศึกษาวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น
9. โครงการวิจัยที่มีหลายระยะ จะรับรองโครงการเป็นระยะ เมื่อดำเนินการวิจัยในระยะแรกเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการส่งรายงานความก้าวหน้า พร้อมโครงการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องในระยะถัดไป
10. คณะกรรมการฯ สงวนสิทธิ์ในการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามการดำเนินการวิจัย
11. สำหรับโครงการวิจัยจากภายนอก ผู้บริหารส่วนงาน กำกับดูแลการดำเนินการวิจัย



COA No. 436/2021

IRB No. 126/64

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
 คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 1873 ถ.พระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2256-4493

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

เลขที่โครงการวิจัย : -

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวนุชจรี นักร้อง

สังกัดหน่วยงาน : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีทบทวน : แบบเร่งด่วน

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง :

1. โครงร่างการวิจัย Version 3.0 Date 15 มีนาคม 2564
2. โครงการวิจัยฉบับย่อ Version 3.0 Date 15 มีนาคม 2564
3. เอกสารชี้แจงข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย Version 2.0 Date 8 กุมภาพันธ์ 2564
4. เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการสำหรับอาสาสมัคร Version 2.0 Date 8 กุมภาพันธ์ 2564
5. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย Version 1.0 Date 21 มกราคม 2564
6. งบประมาณ

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)



7. Curriculum Vitae and GCP Training

- Miss Nutcharee Nakrai
- Assoc.Prof. Yupin Aunguroch, Ph.D.

ลงนาม 

(ศาสตราจารย์กิตติคุณแพทย์หญิงธาดา สืบหลินวงศ์)

ประธาน

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

ลงนาม..... 

(รองศาสตราจารย์ ดร.แพทย์หญิงอรอนงค์ กุละพัฒน์)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการปฏิบัติหน้าที่แทนเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

วันที่รับรอง : 23 มีนาคม 2564

วันหมดอายุ : 22 มีนาคม 2565

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)



COA No. 436/2021

IRB No. 126/64

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1873 ถ.พระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2256-4493

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

เลขที่โครงการวิจัย : -

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวนุชจรี นักร้อง

สังกัดหน่วยงาน : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีทบทวน : แบบเร่งด่วน

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง

1. โครงร่างการวิจัย Version 3.0 Date 15 มีนาคม 2564
2. โครงการวิจัยฉบับย่อ Version 3.0 Date 15 มีนาคม 2564
3. เอกสารชี้แจงข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย Version 2.0 Date 8 กุมภาพันธ์ 2564
4. เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการสำหรับอาสาสมัคร Version 2.0 Date 8 กุมภาพันธ์ 2564
5. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย Version 1.0 Date 21 มกราคม 2564
6. งบประมาณ

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)



**คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

| | | | |
|----------------|--|---|--|
| รหัสโครงการ : | REC.64-123-19-6 | | |
| ชื่อโครงการ : | ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (RELATIONSHIPS BETWEEN WORK CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT, WORK ENGAGEMENT AND NURSE-ASSESSED QUALITY OF CARE, UNIVERSITY HOSPITALS) | | |
| ผู้วิจัยหลัก : | นุชจรี นักรไธ | คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | |
| ผู้ร่วมวิจัย : | ยุพิน อังสุโรจน์ | คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | |
| | ธนพล นิลโมจน์ | ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ | |

เอกสารที่รับรอง :

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เวอร์ชัน 1.0 ฉบับวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564
2. โครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เวอร์ชัน 2.0 ฉบับวันที่ 24 เมษายน 2564
3. เอกสารชี้แจงอาสาสมัคร และเอกสารแสดงเจตนายินยอมของอาสาสมัคร เวอร์ชัน 2.0 ฉบับวันที่ 24 เมษายน 2564
4. แบบบันทึกข้อมูล เวอร์ชัน 1.0 ฉบับวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564
5. ประวัติผู้วิจัยและหลักฐานการอบรมจริยธรรมการวิจัย

ได้ผ่านการพิจารณาและรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยยึดหลักจริยธรรมของประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และแนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี (The International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice) โดยบรรจุวาระในการประชุมคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ครั้งที่ 13/2564 วาระที่ 3.4

ขอให้นักวิจัยรายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัย ทุก 12 เดือน และยื่นต่ออายุก่อนถึงวันหมดอายุอย่างน้อย 30 วัน

ลงชื่อ

(รศ.นพ.บุญสิน ตั้งตระกูลนิช)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วันที่รับรอง : 26 เมษายน พ.ศ. 2564

หมดอายุ : 25 เมษายน พ.ศ. 2565

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
15 ถนนกาญจนาภิเษก อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
90110
โทรศัพท์ 074451149, 074451157
โทรสาร 074212900

Ref no. QJVM-e3Pd-Kell-jity
มอ 351.7.2/ec.1920

2 WANGLANG Rd. BANGKOKNOI
BANGKOK 10700



Tel. +66 2419 2667-72

Fax. +66 2411 0162

Siriraj Institutional Review Board

Certificate of Approval

COA no. Si 378/2021

Protocol Title(English) : RELATIONSHIPS BETWEEN WORK CHARACTERISTICS, WORK ENVIRONMENT, WORK ENGAGEMENT AND NURSE-ASSESSED QUALITY OF CARE, UNIVERSITY HOSPITALS
 Protocol Title(Thai) : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
 SIRB Protocol No. : 167/2564(IRB4)
 Principal Investigator/Affiliation: Miss Nutcharee Nakrai / Faculty of Nursing, Chulalongkorn University
 Research site : Faculty of Medicine Siriraj Hospital
 Duration of research : 2 years 4 months
 Approval date : May 25, 2021
 Expired date : May 24, 2022

This is to certify that Siriraj Institutional Review Board is in full compliance with international guidelines for human research protection such as the Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

(Assoc. Prof. Siriporn Pitimana-aree, M.D.)

Chairperson

๒๕ 7 JUN 2021

date

(Prof. Dr. Prasit Watanapa, M.D., Ph.D.)

Dean of Faculty of Medicine Siriraj Hospital

- ๒๕ 8 JUN 2021

date

Approval includes :

1. SIRB submission form, Version date May 11, 2021
2. Proposal
3. Participant information sheet, Version 2 date May 11, 2021
4. Informed consent form, Version 2 date May 11, 2021
5. Questionnaire
6. Curriculum vitae





ที่ อว 64.11/00273

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

8 เมษายน 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักร้อง นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย ในพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแลของพยาบาล ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่อง วัน และเวลาในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวนุชจรี นักร้อง ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ตรีนัย)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าพยาบาล

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.th

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360

ชื่อนิสิต

นางสาวนุชจรี นักร้อง โทร. 08-1024-6937 E-mail : ynn.nutcharee@gmail.com



ที่ อว 64.11/ 00262

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

5 เมษายน 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักไร่ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ในพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 99 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแลของพยาบาล ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่อง วัน และเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวนุชจรี นักไร่ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ ตรี নয়)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียนฝ่ายวิชาการอาจารย์ที่ปรึกษาชื่อนิสิต

หัวหน้าพยาบาล

โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.th

รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360

นางสาวนุชจรี นักไร่ โทร. 08-1024-6937 E-mail : ynn.nutcharee@gmail.com

ที่ อว 64.11/ 00281



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

16 เมษายน 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักร้อง นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ในพยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแลของพยาบาล ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่อง วัน และเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวนุชจรี นักร้อง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ตรีนัย)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าพยาบาล

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.th

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360

ชื่อนิสิต

นางสาวนุชจรี นักร้อง โทร. 08-1024-6937 E-mail : ynn.nutcharee@gmail.com

ที่ อว 64.11/ 00303



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 11
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

28 เมษายน 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิติสดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนุชจรี นักร้อง นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการพัฒนาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิติสดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ในพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 237 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามคุณภาพการดูแลของพยาบาล ทั้งนี้นิติสดจะประสานงานเรื่อง วัน และเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวนุชจรี นักร้อง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ ตรี নয়)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าพยาบาล

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 02-218-1131, 08-1933-9791 E-mail: fonbox@chula.ac.th

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-218-1360

ชื่อนิติสด

นางสาวนุชจรี นักร้อง โทร. 08-1024-6937 E-mail : ynn.nutcharee@gmail.com



AF 03-06

เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
และหนังสือแสดงยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

| | |
|-----------------------|---|
| ชื่อโครงการวิจัย | ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย นางสาวนุชจรี นักร้อง |
| ชื่อผู้วิจัย | นิสิตปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| ตำแหน่ง | (ที่ทำงาน) หน่วยตรวจสอบหัวใจและหลอดเลือด ตึกศูนย์โรคหัวใจสมเด็จพระบรมราชินีนาถ ชั้น 2 โรงพยาบาลศิริราช ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 |
| สถานที่ติดต่อผู้วิจัย | (ที่บ้าน) เลขที่ 9/461 คอนโดเดอะพาร์คแลนด์จรัญฯ - ปิ่นเกล้า ซอยจรัญสนิทวงศ์ 42 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 |
| เบอร์โทรศัพท์ | (ที่ทำงาน) 0-2419-6028 (โทรศัพท์มือถือ) 08-1024-6937 E-mail : ynn.nutcharee@gmail.com |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอกหญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ |

1. ขอเรียนเชิญเข้าร่วมในการวิจัย ก่อนท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไมชัดเจนได้ตลอดเวลา
2. โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
3. ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป และมีความยินดีในการเข้าร่วมการวิจัยและลงนามในหนังสือแสดงความยินยอม
4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย ประเภทหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว จะมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้
 - 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 429 คน คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล



เลขที่โครงการวิจัย... 247.1/63
วันที่รับรอง... 25 ก.พ. 2564
รับหมอดอายุ... 24 ก.พ. 2565

มหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เติงขึ้นไป จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ และ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ ประกอบด้วย 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน จำนวน 9 ข้อ และตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแลของพยาบาล จำนวน 20 ข้อ

4.3 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตดำเนินการศึกษาไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาล ภายหลังจาก การได้รับอนุมัติให้เก็บข้อมูลในโรงพยาบาล ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือ ผู้รับผิดชอบประสานงานด้านการวิจัยในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลแต่ละแห่งด้วยตนเอง เพื่อชี้แจง วัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดของการวิจัย การขอความร่วมมือในการวิจัย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตาม คุณสมบัติที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยนำ แบบสอบถามออนไลน์ไปให้ฝ่ายการพยาบาลด้วยตนเอง ยังโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่อยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร ส่วนโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่อยู่ต่างจังหวัด ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปให้ที่ ฝ่ายการพยาบาลแต่ละแห่งทางไปรษณีย์ โดยมีฝ่ายการพยาบาลเป็นผู้แจกแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัย กำหนดระยะเวลาตอบแบบสอบถามออนไลน์กลับภายใน 2 สัปดาห์

5. งานวิจัยเป็นการสอบถามความคิดเห็น ทั้งนี้อาจเกิดความเบื่อหน่ายในการตอบคำถาม หรือ อิด อดใจในการตอบคำถามได้ ซึ่งท่านสามารถหยุดพักระหว่างการตอบแบบสอบถาม

6. การเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย แต่อาจรบกวนเวลาส่วนตัวในการตอบ แบบสอบถามประมาณ 20-30 นาที

7. งานวิจัยครั้งนี้ ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยอาจไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเข้าร่วมวิจัย แต่ ผลการวิจัยจะถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อให้ผู้บริหารทางการพยาบาลนำไปพัฒนากลยุทธ์ และพัฒนาคุณภาพ การดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการ วางแผน เพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลของพยาบาลให้สูงขึ้น

8. ผู้วิจัยจะใช้เป็นรหัสแทนชื่อของผู้เข้าร่วมในการวิจัย ไม่ต้องระบุชื่อ-นามสกุลลงในแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมในการวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ หากมี การเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม และนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่านั้น

9. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย คำตอบและแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมดจะถูก ทำลายทิ้งทันทีหลังการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น ข้อมูลจะถูกบันทึกในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่าน มีเฉพาะผู้วิจัย และอาจารย์ที่ปรึกษาที่สามารถเข้าดูข้อมูลได้ และจะถูกลบภายหลังเสร็จสิ้นงานวิจัย 2 ปี



เลขที่โครงการวิจัย 247.1/63

วันที่รับรอง 25.ก.พ. 2564

วันหมดอายุ 24.ก.พ. 2565

10. การวิจัยครั้งนี้ไม่มีการจ่ายค่าชดเชยการเสียเวลา ให้แก่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย นอกจากค่าขอบคุณที่ท่านได้เสียสละเวลามาร่วมในงานวิจัยครั้งนี้

11. การเข้าร่วมเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเป็นโดยสมัครใจ ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และจะไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับใดๆ ทั้งสิ้น

12. หากมีข้อสงสัย โปรดสอบถามเพิ่มเติมโดยสามารถติดต่อผู้วิจัย คือ นางสาวนุชจรี นักรไธ ได้ตลอดเวลา ทางโทรศัพท์หมายเลข 081-0246937 และหากผู้วิจัยมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ท่านทราบโดยรวดเร็ว และไม่ปิดบัง

13. หากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามข้อมูลที่ระบุไว้ ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-3202, 0-2218-3409
E-mail: eccu@chula.ac.th

ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัย และเข้าใจข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทุกประการแล้ว จึงลงนามเข้าร่วมการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ และได้รับเอกสารไว้ 1 ชุดแล้ว

ลงชื่อ.....

(นางสาวนุชจรี นักรไธ)

ผู้วิจัยหลัก

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เข้าร่วมการวิจัย

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

วันที่...../...../.....



เลขที่โครงการวิจัย. 247.1/63

วันที่รับรอง. 25 ก.พ. 2564

วันหมดอายุ. 24 ก.พ. 2565



งานวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการ ทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพ การดูแล ของพยาบาล โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย"

*จำเป็น

AF 03-06

เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และหนังสือแสดงยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

| | |
|-----------------------|---|
| ชื่อโครงการวิจัย | ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย นางสาวนุชจรี นัทไร่ |
| ชื่อผู้วิจัย | นิตติปัญญามหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| ตำแหน่ง | (ที่ทำงาน) หน่วยตรวจสวนหัวใจและหลอดเลือด ตึกศูนย์โรคหัวใจสมเด็จ- พระบรมราชินีนาถ ชั้น 2 โรงพยาบาลศิริราช ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 |
| สถานที่ติดต่อผู้วิจัย | (ที่บ้าน) เลขที่ 9/461 คอนโดเดอะพาร์คแลนด์จรัญฯ-ปิ่นเกล้า ซอยจรัญสนิทวงศ์ 42 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 |
| เบอร์โทรศัพท์ | (ที่ทำงาน) 0-2419-6028 (โทรศัพท์มือถือ) 09-1024-6937 E-mail : ymn.nutcharico@gmail.com |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอกหญิง ดร. อรุณ อังสุโรจน์ |

1. ขอเรียนเชิญเข้าร่วมในการวิจัย ก่อนท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควร
ทำความเข้าใจงานวิจัยท่านเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่าง
ละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ชี้แจงไม่ได้ตลอดเวลา

2. โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และ
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพ
การดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

3. ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่
ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เตียงขึ้นไป และมีความยินดีในการเข้าร่วมการวิจัยและลงนามในหนังสือแสดง
ความยินยอม

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย ประเภทความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เก็บข้อมูลโดย
ใช้แบบสอบถาม หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว จะมียอดเฉลี่ยและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 429 คน คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาล
แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

AF 03-06

มหาวิทยาลัย ขนาดใหญ่ 400 เติงขึ้นไป จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลมหารajahนคร เชียงใหม่ และ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ประกอบด้วย 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน จำนวน 9 ข้อ และตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแลของพยาบาล จำนวน 20 ข้อ

4.3 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตดำเนินการศึกษาไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาล ภายหลังจากการได้รับอนุมัติให้เก็บข้อมูลในโรงพยาบาล ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือผู้รับผิดชอบประสานงานด้านการวิจัยในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลแต่ละแห่งด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดของการวิจัย การขอความร่วมมือในการวิจัย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามออนไลน์ไปให้ฝ่ายการพยาบาลด้วยตนเอง ยังโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่อยู่ต่างจังหวัด ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปให้ที่ฝ่ายการพยาบาลแต่ละแห่งทางไปรษณีย์ โดยมีฝ่ายการพยาบาลเป็นผู้แจกแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาตอบแบบสอบถามออนไลน์กลับภายใน 2 สัปดาห์

5. งานวิจัยเป็นการสอบถามความคิดเห็น ที่นี้อาจเกิดความเบี่ยงน้อยในการตอบคำถาม หรือยึดติดใจในการตอบคำถามได้ ซึ่งท่านสามารถหยุดพักระหว่างการตอบแบบสอบถาม

6. การเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย แต่อาจรบกวนเวลาส่วนตัวในการตอบแบบสอบถามประมาณ 20-30 นาที

7. งานวิจัยครั้งนี้ ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยอาจไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเข้าร่วมวิจัย แต่ผลการวิจัยจะถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อให้ผู้บริหารทางการพยาบาลนำไปพัฒนากลยุทธ์ และพัฒนาคุณภาพการดูแลของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการวางแผน เพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลของพยาบาลให้สูงขึ้น

8. ผู้วิจัยจะใช้เป็นรหัสแทนชื่อของผู้เข้าร่วมในการวิจัย ไม่ต้องระบุชื่อ-นามสกุลลงในแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมในการวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ หากมีการเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม และนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่านั้น

9. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย คำตอบและแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมดจะถูกทำลายทิ้งทันทีหลังการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น ข้อมูลจะถูกบันทึกในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่าน มีเฉพาะผู้วิจัยและอาจารย์ที่ปรึกษาที่สามารถเข้าสู่ข้อมูลได้ และจะถูกลบภายหลังจากเสร็จสิ้นงานวิจัย 2 ปี

V4.0/2563

AF 03-06

10. การวิจัยครั้งนี้ไม่มีการจ่ายค่าชดเชยการเสียเวลา ให้แก่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย นอกจากค่าชดเชยที่ท่านได้เสียสละเวลามาร่วมในงานวิจัยครั้งนี้

11. การเข้าร่วมเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเป็นโดย**สมัครใจ** ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และจะไม่ถูกละเมิดประโยชน์ที่พึงได้รับใดๆ ทั้งสิ้น

12. หากมีข้อสงสัย โปรดสอบถามเพิ่มเติมโดยสามารถติดต่อผู้วิจัย คือ นางสาวนุชจรี นักร้อง ได้ตลอดเวลา ทางโทรศัพท์หมายเลข 081-0246937 และหากผู้วิจัยมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ท่านทราบโดยรวดเร็ว และไม่ปิดบัง

13. หากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามข้อมูลที่ระบุไว้ ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-3202, 0-2218-3409 E-mail: eccu@chula.ac.th

ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัย และเข้าใจข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทุกประการแล้ว จึงลงนามเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ และได้รับเอกสารไว้ 1 ชุดแล้ว

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| ลงชื่อ..... | ลงชื่อ..... |
| (นางสาวนุชจรี นักร้อง) | (.....) |
| ผู้วิจัยหลัก | ผู้เข้าร่วมการวิจัย |
| วันที่...../...../..... | วันที่...../...../..... |
| ลงชื่อ..... | |
| (.....) | |
| พยาน | |
| วันที่...../...../..... | |

V4.0/2563

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินยอมเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้ *

ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ถัดไป

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

งานวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันในงาน กับคุณภาพ การดูแล ของพยาบาลโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย"

*จำเป็น

แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง
คุณลักษณะของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
ความผูกพันในงาน กับคุณภาพการดูแล ของ
พยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย"

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มี 1 ชุด ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ตอน มีข้อ
คำถามทั้งหมด จำนวน 66 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
จำนวน 5 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน
จำนวน 16 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
จำนวน 16 ข้อ
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน
จำนวน 9 ข้อ
 - ตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแล
จำนวน 20 ข้อ
2. โปรดอ่านคำแนะนำก่อนตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน
3. เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์ของท่าน กรุณาปฏิบัติตามขั้นตอน
ดังนี้
 - 3.1 เอกสารคำชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัยและเอกสารขอความ
ยินยอมเข้าร่วมวิจัย จะถูกบันทึกเก็บไว้เป็นความลับ
 - 3.2 ภายหลังจากตอบแบบสอบถาม คำตอบจะถูกส่งถึงผู้วิจัย
โดยตรง
 - 3.3 หากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลา ผู้วิจัย
นางสาวนุชจรี นึกไร่
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทรศัพท์ 081-0246937

ตอนที่ I แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง • หน้าคำตอบตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. อายุ *

- 21 - 25 ปี
- 26 - 30 ปี
- 31 - 35 ปี
- 36 - 40 ปี
- 41 ปีขึ้นไป

2. เพศ *

- หญิง
- ชาย

3. สถานภาพสมรส *

- โสด
- คู่
- หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน *

- 1-5 ปี
- 6-10 ปี
- มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด (5 คะแนน)

เห็นด้วยมาก หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก (4 คะแนน)

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง (3 คะแนน)

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย (2 คะแนน)

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ความหลากหลายของงาน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ความรู้และทักษะที่หลากหลาย และความชำนาญเฉพาะกลุ่มโรคต่างๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ประกอบด้วยหน้าที่หลายอย่าง ที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้าน จึงจะตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. ในหน่วยงานของท่าน ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ เช่น การเป็นวิทยากรรับเชิญ การร่วมประชุมสหสาขาเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแล | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความมีเอกลักษณ์ของงาน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 5. ท่านปฏิบัติ การพยาบาล ร่วมกับทีม สุขภาพ โดย ให้การดูแลผู้ ป่วยแบบองค์ รวมทั้งด้าน ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. ท่านปฏิบัติ การพยาบาล ร่วมกับทีม สุขภาพ โดย ให้การดูแลผู้ ป่วย ตั้งแต่แรก รับจนกระทั่ง จำหน่าย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. ท่านมีส่วน ร่วมในการ วางแผนให้การ ดูแลรักษา พยาบาลแก่ผู้ ป่วยที่ ครอบคลุมด้าน การส่งเสริมสุขภาพ การรักษา โรค การป้องกัน โรค และการ ฟื้นฟูสุขภาพ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความสำคัญของงาน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 8. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. ท่านใช้ความรอบคอบและระมัดระวังในการปฏิบัติกรพยาบาลเป็นอย่างมาก เพราะมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ป่วย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. ท่านปฏิบัติกรพยาบาลโดยคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล และการเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. ท่านปรึกษากับทีมสุขภาพก่อนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้อง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการรักษาความลับในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วยเป็นสำคัญ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความมีอิสระในการทำงาน *

| | เห็นด้วยมาก ที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปาน กลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อย ที่สุด (1) |
|--|---------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 13. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ในงานที่ท่านรับผิดชอบ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. ท่านมอบหมายงานแก่บุคลากรระดับรอง โดยพิจารณาความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. ท่านร่วมวางแผน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม โดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจากผู้บริหารทางการพยาบาล | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. ท่านสามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารทางการพยาบาลได้ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

กลับ

ถัดไป

เนื้อหาไม่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด (5 คะแนน)

เห็นด้วยมาก หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก (4 คะแนน)

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง (3 คะแนน)

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย (2 คะแนน)

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด (1 คะแนน)

การดูแลผู้ปฏิบัติงาน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. ท่านรับรู้ตนเองมีคุณค่าและได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารทางการแพทย์ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. ท่านได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. ท่านได้รับการปฏิบัติต่อกันจากเพื่อนร่วมงานในระหว่างการติดต่อสื่อสารด้วยมารยาทที่ดี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. ผู้บริหารทางการแพทย์มีการกล่าวชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. ผู้บริหารทางการแพทย์ควบคุม ดูแลการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้มีคุณภาพ เพื่อความพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความไว้วางใจ *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 6. ท่านมีส่วนร่วมต่อกระบวนการตัดสินใจในการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและทีมสหภาพ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. ท่านได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยและเป็นธรรม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของทีมงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



โครงสร้างขององค์กร *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 10. โรงพยาบาลของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. โรงพยาบาลของท่านมีมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. โรงพยาบาลของท่านมีการประสานงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความรู้สึกกลมกลืนเป็นพวกเดียวกัน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 13. บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเป็นมิตรที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. ท่านช่วยดูแลความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพของเพื่อนร่วมงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. บรรยากาศในการทำงานมีความสุข ความสามัคคี และเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานระหว่างกัน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด หรือที่ตกลงร่วมกัน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

กลับ

ถัดไป

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด (5 คะแนน)

เห็นด้วยมาก หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก (4 คะแนน)

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง (3 คะแนน)

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย (2 คะแนน)

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ความขยันขันแข็งในการทำงาน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. ขณะทำงาน ท่านรู้สึกเยี่ยมไปด้วยพลัง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. ท่านรู้สึกกระฉับกระเฉง ขณะทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. ท่านรู้สึกไม่ย่อท้อเมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

การอุทิศตนในการทำงาน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 4. ท่านทุ่มเทให้กับงานโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนเสมอ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. ท่านสร้างสรรค์งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร นอกเหนือจากงานประจำ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ความใส่ใจในการทำงาน *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 7. ท่านรู้สึกมีความสุขในขณะที่ทำงานอย่างทุ่มเท | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. ท่านจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. ท่านตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

กลับ

ถัดไป

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

ตอนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพการดูแล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด (5 คะแนน)

เห็นด้วยมาก หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก (4 คะแนน)

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง (3 คะแนน)

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย (2 คะแนน)

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ด้านรูปธรรมของการบริการ *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. ท่านมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ ให้ความเป็นกันเอง ในการให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. ท่านให้การช่วยเหลือทันที เมื่อผู้ป่วยร้องขอ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. โรงพยาบาลของท่านมีสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีความชัดเจน ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค การดูแลรักษา และการปฏิบัติตัว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. โรงพยาบาลของท่านมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อม ใช้ให้บริการได้ตลอดเวลา | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ด้านความน่าเชื่อถือ *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 6. ท่านดูแลผู้ป่วยด้วยความเสมอภาค | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. โรงพยาบาลของท่านมีแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรเป็นสำคัญ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 9. ท่านอธิบายให้ผู้ป่วยทราบก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. ท่านให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. ท่านดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ด้านการประกันคุณภาพในการบริการ *

| | เห็นด้วยมาก ที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปาน กลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อย ที่สุด (1) |
|---|---------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 12. ท่านให้การ พยาบาลโดย มุ่งเน้นผลลัพธ์ ที่ดี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. ท่านมีความ รู้ความสามารถ เฉพาะด้านใน การให้การ พยาบาลแก่ผู้ ป่วย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. ท่าน อธิบายภาวะ ความเจ็บป่วย และตอบข้อ สงสัย ให้ผู้ป่วย ทราบเป็นระยะ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. ท่านมีการ ป้องกันความ เสี่ยงที่เกิดจาก โรคและการ รักษาที่อาจเกิด ขึ้นต่อผู้ป่วยได้ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ *

| | เห็นด้วยมากที่สุด (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วยปานกลาง (3) | เห็นด้วยน้อย (2) | เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 16. ท่านดูแลรักษาพยาบาลและเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. ท่านเข้าใจปัญหาและความต้องการเฉพาะของผู้ป่วยเป็นรายบุคคล และช่วยเหลือตามขอบเขตวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. ท่านอำนวยความสะดวกตามสมควรแก่ผู้ป่วย ด้วยความเต็มใจทุกครั้ง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. ท่านดูแลผู้ป่วยด้วยท่าทีและถ้อยคำที่สุภาพ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. ท่านให้ความสำคัญและตอบสนองปัญหาหรือคำร้องขอของผู้ป่วย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

กลับ

ส่ง

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



ภาคผนวก ข

เอกสารขออนุญาตใช้เครื่องมือวิจัย

Utrecht Work Engagement scale-9

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Re: Ask for permission to use The Utrecht work engagement scale 



Nutcharee Nakrai <yinn.nutcharee@gmail.com>
to w.schaufeli ▾

Sep 16, 2020, 2:09 PM ☆ ↶ ⋮

Dear Professor Dr. Wilmar B. Schaufeli

My name is Nutcharee Nakrai. I have read your research articles "The measurement of work engagement with a short questionnaire Educational and Psychological Measurement, (2006) and it is very distinctive studies. I am studying for Master of Nursing Science Program in Nursing Administration at Chulalongkorn University of Thailand. My research title is "Relationships between Work characteristics, Work environment, Work engagement and Nurse-assessed quality of care, University Hospitals" and it includes 4 concepts: Work characteristics, Work environment, Work engagement and Nurse-assessed quality of care (dependent variable).

I found that, your instrument (The Utrecht Work Engagement scale) is well established and widely used in many studies. Therefore, I would like to ask your permission to use and apply or maybe change the scale measurement this tool in my study. Therefore, I would like to ask for your kindness to send me a full text and instruments. If you have any condition please let me know.

I would appreciate it if you response my mail. Thank you.

Best Regards,
Nutcharee Nakrai

Detail of Advisor

My Advisor: Assoc. Prof. Pol. Capt. Dr. Yupin Aunguroch, E-mail: yaunguroch@gmail.com, yupin.a@chula.ac.th

And Me

Miss Nutcharee Nakrai: I am a registered nurse (senior professional level) in Siriraj Hospital, Mahidol University.

Schaufeli, W.B. (Wilmar) <w.schaufeli@uu.nl>
to me ▾

Sun, Sep 27, 2020, 7:27 PM ☆ ↶

Dear Nutcharee,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD | Professor emeritus of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | Phone: (31) 6514 75784 | Site: www.wilmarschaufeli.nl | [citations](#) |

...

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวนุชจรี นักร้อง |
| วัน เดือน ปี เกิด | 31 พฤษภาคม 2527 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดพะเยา |
| วุฒิการศึกษา | ปีการศึกษา 2550 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2559 ได้รับประกาศนียบัตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาการ พยาบาลเฉพาะทางผู้ป่วยวิกฤต รุ่นที่ 31 จากฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ผลงานตีพิมพ์ | คู่มือการพยาบาลผู้ป่วยภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะชนิดเร็วที่ได้รับการรักษา โดยการจี้ไฟฟ้าหัวใจด้วยคลื่นวิทยุผ่านสายสวน บทความการพยาบาลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดหัวใจที่ได้รับการสวนหัวใจผ่าน หลอดเลือดแดงเรเดียล บทความโรคหลอดเลือดแดงคาโรติดตีบตัน และการพยาบาลผู้ป่วยที่ทำการ รักษาด้วยการใส่ขดลวดถ่างขยาย |