

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการของพยาบาล ในโรงพยาบาลทั่วไป
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

อังคณา อัญญาวัฒน์สวัสดิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

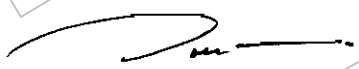
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ อังคณา ธัญวัฒน์สวัสดิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

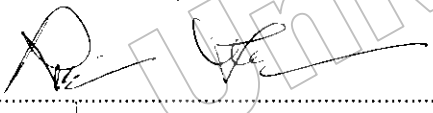
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

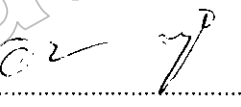

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร. สุทธิชัย คณกาญจน์)

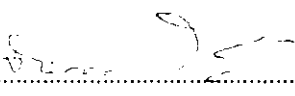

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ชำอยู่)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

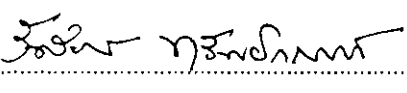

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ตันติผลาชีวะ)


.....กรรมการ
(ดร. สุทธิชัย คณกาญจน์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ชำอยู่)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา วัชรสินธุ์)

คณะพยาบาลศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิกร ทรัพย์กรนันท)

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและการดูแลอย่างดียิ่งจาก ดร. สุทธิรัช คนกาญจน์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาริรัตน์ ขำอยู่ กรรมการที่ปรึกษา และดร. ศิริพร พูลรักษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลยา ตันติผลาชีวะ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา วัชรสินธุ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ช่วยกรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งแก่ชีวิต ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบคุณหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้ประสานงาน หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกและพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออกทั้ง 4 แห่ง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและน้อง ๆ รวมทั้ง พี่ ๆ และ เพื่อน ๆ ร่วมงานวิสัญญีโรงพยาบาลชลบุรี และร่วมหลักสูตรการศึกษานี้ทุกท่าน คุณจินตนา วังคะออม และท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอื้อนนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนทำให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจ ในความกรุณาที่ได้รับจากทุก ๆ ท่านที่กล่าวมา จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

อังคณา ธัญวัฒนโสภณ

รหัสนิติ: 49920644 สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ/บรรยากาของค์การ/ สุขภาพจิต/ พฤติกรรมบริการของพยาบาล

พยาบาล/ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก ประเทศไทย

อังคณา ธัญวัฒน์สวัสดิ์: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก ประเทศไทย (FACTORS RELATED TO SERVICE BEHAVIOR OF NURSES IN GENERAL HOSPITALS IN THE EASTERN REGION, THAILAND) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ดร.สุทธิรัช คนกาญจน์ กศ.ด., ผศ.ดร.อารีรัตน์ งามอยู่, D.S.N. 124 หน้า, ปี พ.ศ. 2553.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายระหว่างระดับ การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยากาของค์การและ สุขภาพจิต กับพฤติกรรมบริการของพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมดจำนวน 67 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างสุ่มอย่างง่ายแบบไม่แทนที่ (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าวิชาชีพ แบบสอบถามบรรยากาของค์การ แบบสอบถามสุขภาพจิต และแบบสอบถามพฤติกรรมบริการของพยาบาล นำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาความตรงของเนื้อหาได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .94, .98, 1 และ .95 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยากาของค์การ ของพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับสูง สุขภาพจิตของพยาบาลอยู่ในระดับดีกว่าคนทั่วไป ร้อยละ 70 และพฤติกรรมบริการของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับดี

2. การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยากาของค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .01$ ($r = .705$ และ $.736$ ตามลำดับ) และสุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .01$ ($r = .586$)

3. การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยายภาคองค์การและสุขภาพจิต สามารถพยากรณ์พฤติกรรมบริการของพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F(3, 63) = 47.425, p < .01$) โดยตัวแปรทั้งสามตัวนั้น สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมบริการของพยาบาลได้ (R^2)

ร้อยละ 69.3

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณสูงสุด คือ การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ ($Beta = .406$) รองลงมา คือ บรรยายภาคองค์การ ($Beta = .399$) และสุขภาพจิต ($Beta = .193$) ตามลำดับ ได้สมการพยากรณ์พฤติกรรมบริการของพยาบาล ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมบริการ} = 15.04 + 0.37 (\text{การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ}) + 0.55 (\text{บรรยายภาคองค์การ}) + 0.32 (\text{สุขภาพจิต})$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{พฤติกรรมบริการ}} = 0.41(Z_{\text{การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ}}) + 0.40(Z_{\text{บรรยายภาคองค์การ}}) + 0.19(Z_{\text{สุขภาพจิต}})$$

49920644: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.N.S. (NURSING
ADMINISTRATION)

KEYWORD: PROFESSIONAL VALUE/ ORGANIZATION CLIMATE/ MENTAL HEALTH/
SERVICE BEHAVIOR OF NURSING/ NURSE/ GENERAL HOSPITAL,
EASTERN REGION THAILAND

ANGKANA TANYAWATSAWAT: FACTORS RELATED TO SERVICE OF
NURSES IN GENERAL HOSPITALS IN THE EASTERN REGION, THAILAND. THESIS
ADVISORS: SUTTHITAT KONKANGHANA, Ed.D, ARRERUT KHUMYUU, D.S.N. 124 P.
2010.

The purposes of this research were to determine the level of professional value, organizational climate, mental health and service behavior of nurses; to ascertain relationship between professional value, organization climate n, mental health and service behavior of nurses, and to identify predictors of service behavior of nurses. A group of 67 nurses was randomly selected by a simple random sampling technique from nurses working at out-patient department in general hospitals in the eastern region, Thailand. Research instrument included sets of questionnaire measuring professional value, organization climate, mental health and service behavior of nurse. Cronbach's alpha coefficients of reliability of the questionnaires were .94, .98, 1 and .95 respectively. Statistical methods used for data analysis included mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation and standard multiple regression analysis.

Research findings were as follows:

1. The overall mean scores of professional value, organization climate, mental health and service behavior of nurses in general hospitals in Eastern region, Thailand were rated at the high level.
2. Professional value and organization climate were found of being positively related with service behavior of nurse at the high level ($r=.705$ and $.736$ respectively) and mental health was found of being positively related with service behavior of nurses at the moderate level ($r=.586$) at significant level of .01

3. Factors related to service behavior of nurse were professional value, organization climate and mental health. The predictor accounted for 69.3 percent of the variance of service behavior of nurse ($R^2=69.3$)

The regression equations were as follows:

Service behavior of nurse = $15.04 + .37(\text{professional value}) + .55(\text{organization climate})$

$+ .32(\text{mental health})$

$Z_{\text{Service behavior of nurse}} = .41 Z_{\text{Professional value}} + .40 Z_{\text{Organization climate}} + .19 Z_{\text{Mental health}}$

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	8
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	9
สมมติฐานการวิจัย	9
ขอบเขตของการวิจัย	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
นิยามศัพท์เฉพาะ	12
กรอบแนวคิดการวิจัย	17
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาล	19
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของวิชาชีพ	30
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ (Organizational Climate)	33
แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพจิตของพยาบาล	44
โรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	63
4 ผลการวิจัย	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาล	65
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยากาศ องค์การสุขภาพจิตของพยาบาล และพฤติกรรมบริการของพยาบาลจำแนกโดย รวมและรายด้าน	66
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยากาศ องค์การ สุขภาพจิตของพยาบาล กับพฤติกรรมบริการของพยาบาล	74
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ระหว่างการรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยากาศองค์การ และสุขภาพจิตของพยาบาลกับพฤติกรรมบริการของพยาบาล และสมการทำนายพฤติกรรมบริการของพยาบาล	75
5 สรุปผล และอภิปรายผล	77
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะทั่วไป	88
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก	105
ภาคผนวก ข	107
ภาคผนวก ค	117
ประวัติย่อของผู้วิจัย	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของพยาบาล จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานด้าน พยาบาลและสถานภาพสมรส (n=67).....	65
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้คุณค่าวิชาชีพ จำแนก ตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม (n=67).....	66
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนบรรยาภาศองค์การ จำแนก ตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม (n=67).....	68
4 ระดับสุขภาพจิต จำนวน และร้อยละของพยาบาล เปรียบเทียบเกณฑ์ปกติที่กำหนด (n=67).....	71
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนพฤติกรรมบริการของพยาบาล จำแนกรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม (n=67).....	71
6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างการรับรู้คุณค่าวิชาชีพ บรรยาภาศ องค์การ สุขภาพจิต กับพฤติกรรมบริการของพยาบาลโดยรวม.....	74
7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแสดงปัจจัยที่สามารถทำนายผลต่อพฤติกรรม บริการของพยาบาล (n=67).....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	17
2 ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ.....	22

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University