

Journal of Nursing Science Chulalongkorn University (วารสารพยาบาลศาสตร์)

Volume 26 | Issue 1

Article 7

2014-01-01

ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

มรกต เหลืองอำนวยศิริ

อารีย์วรรณ อ่วมตานี

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/cuns>



Part of the [Nursing Commons](#)

Recommended Citation

เหลืองอำนวยศิริ, มรกต and อ่วมตานี, อารีย์วรรณ (2014) "ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน," *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University (วารสารพยาบาลศาสตร์)*: Vol. 26: Iss. 1, Article 7.

DOI: 10.58837/CHULA.CUNS.26.1.7

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/cuns/vol26/iss1/7>

This Original article is brought to you for free and open access by Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Journal of Nursing Science Chulalongkorn University (วารสารพยาบาลศาสตร์) by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.



บทความวิจัย

ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

The Service Orientation Characteristics of Professional Nurses in Private Hospitals

มรกต เหลืองอำนวยศิริ, พย.ม. (Morakot Lueangamnuaysiri, M.N.S.)*

อารีย์วรรณ อ่วมตานี, Ph.D. (Areewan Oumtanee, Ph.D.)**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

รูปแบบการวิจัย: การวิจัยเชิงพรรณนา โดยเทคนิค Ethnographic Delphi Future Research (EDFR)

วิธีดำเนินการวิจัย: ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของข้อคำถามแต่ละข้อที่เป็นลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แล้วส่งแบบสอบถามกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันความคิดเห็นอีกครั้ง หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย: ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้านย่อย ได้แก่ การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ และการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ 2) ด้านคุณลักษณะของพยาบาล ประกอบด้วย 2 ด้านย่อย ได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ และความสามารถในการบริหารจัดการ 3) ด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 3 ด้านย่อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

* พยาบาลวิชาชีพ ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สรุป: ผู้บริหารการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางส่งเสริมจิตบริการ และฝึกอบรมพยาบาลวิชาชีพให้มีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

คำสำคัญ: จิตบริการ/พยาบาลวิชาชีพ/โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

Purpose: To study the service orientation characteristics of professional nurses in private hospitals.

Design: Descriptive research using EDFR technique.

Methods: Informants were 20 experts. The EDFR technique was used under 3 major steps. Step 1: All experts were interviewed about the service orientation characteristics of professional nurses. Step 2: Interviewed data was analyzed to develop a questionnaire and the questionnaire was sent to prior experts for their opinions. Step 3: Questionnaire items were analyzed using mean and inter quartile range, then sent back to the experts for their confirmation.

Findings: The service orientation characteristics comprised 3 major dimensions as follow: 1) Good attitude toward service delivery consisted of 4 sub-characteristics: positive thinking in service delivery, having service mind, understanding the nature of clients, and understanding the service expectations and needs of clients. 2) Attributes of professional nurses consisted of 2 sub-characteristics: impressive appearance and managerial ability. 3) Responsibility consisted of 3 sub-characteristics: professional responsibility, organizational responsibility, and societal and environmental responsibility.

Conclusion: Private executive nurses can use these findings to promote and train service mind for professional nurses to perform excellent service behaviors.

Keywords: Service orientation/Professional nurses/Private hospitals



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการสุขภาพนับเป็นหนึ่งในหลายธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาภาคบริการและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ รัฐบาลได้ประกาศนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์แห่งภูมิภาคเอเชีย (Medical Hub of Asia) (สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน, 2547) องค์การธุรกิจสุขภาพต่างๆ ได้ขานรับนโยบายดังกล่าว จึงทำให้เกิดการตื่นตัวในการเร่งปรับปรุงองค์การของตนเพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้มีปริมาณการใช้บริการสุขภาพของชาวต่างชาติภายในประเทศเพิ่มมากขึ้นและมีการขยายตัวของบริการสุขภาพภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว (กฤษดา แสงวดี, 2551) การบริการได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในวงการธุรกิจปัจจุบันและได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การและเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากความสำคัญของการบริการดังกล่าว องค์การต่างๆ จึงได้หันมาใช้ในการบริการในการสร้างกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การ เช่นเดียวกับโรงพยาบาลที่พยายามปรับปรุงระบบบริการให้มีความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการนำไปสู่การประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

โรงพยาบาลเอกชนเป็นองค์การหนึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งต้องติดต่อกับผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและต้องการกลับมา

ใช้บริการอีกหรือแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ แม้ว่าแต่เดิมโรงพยาบาลเอกชนได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อเสริมบริการภาครัฐที่ไม่สามารถจัดบริการให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ แต่จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นจึงส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม ทำให้องค์การต่างๆ ที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงเกิดการปิดตัวในที่สุด ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมีการแข่งขันกันสูง เพื่อให้องค์การอยู่รอดโดยนำแนวคิดการบริการเชิงธุรกิจเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์การ จากการฟื้นตัวของภาวะวิกฤตเศรษฐกิจไทย (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2543) ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจด้านสุขภาพฟื้นตัวขึ้นเกิดการแข่งขันด้านบริการมาก การที่จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศนั้นบุคลากรในองค์การนับว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ดังกล่าว ซึ่งดารารพงษ์สมบุญ (2553) ได้เสนอว่า องค์การจะต้องพยายามปลูกฝังจิตบริการหรือจิตสำนึกในการให้บริการกับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บริการที่ประทับใจและบริการที่เป็นเลิศแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด

พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรในองค์การที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาลประมาณร้อยละ 70 และร้อยละ 90 ของการให้บริการในโรงพยาบาลเป็นบริการที่จัดให้โดยพยาบาลหรือมีพยาบาลเข้าไปมีส่วนร่วม (ยุวดี เกตสัมพันธ์, 2550) ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการทั้งในส่วนของการพยาบาลคุณภาพโรงพยาบาล สถาบันพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากลตระหนักถึงการให้บริการที่เป็นเลิศ และส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดบริการที่เป็นเลิศได้นั้น คือ การมีจิตสำนึก



ในการบริการจากพยาบาล ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการ อีกทั้งการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพจำเป็นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและปรับระดับมาตรฐานให้มีเกณฑ์ที่สูงขึ้น เช่นรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเน้นถึงคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐานซึ่งรวมถึงคุณภาพบริการด้วย จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการบริการเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการทำงานปัจจุบันเนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรในองค์กรตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ดังนั้น บุคลากรในองค์กรทุกคนควรตระหนักและให้ความสำคัญในการส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว ซึ่งแนวคิดจิตบริการนี้จะไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จลงไปได้เลยหากขาดความร่วมมือร่วมใจจากพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้ผู้บริหารโรงพยาบาลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้มารับบริการ สามารถทำให้องค์การดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กรซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญที่สามารถทำให้องค์การเติบโตเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงเข้มแข็งซึ่งเป็นการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับจิตบริการที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมของ Hennig-Thurau & Thurau (2003) ฤกษ์ อริยะพุทธิพงศ์ และอานนท์ คักดีวรวิษฐ์ (2548) ดารา พงษ์สมบุญ (2553) ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2553) และมนฤดี เกตุพันธุ์ (2553) บูรณาการเป็นแนวคิดเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ในงานที่ให้บริการ 2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3) ความเข้าใจในผู้รับบริการ 4) เจตคติที่ดีต่องานบริการ 5) ความเต็มใจในการให้บริการ 6) ความรับผิดชอบ และ 7) บุคลิกภาพที่ดี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้เทคนิค Ethnographic Delphi Future Research

ผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์และองค์การวิชาชีพ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ ด้านการบริหารการพยาบาล และด้านการปฏิบัติการพยาบาล รวมจำนวน 20 คน คัดเลือกโดยใช้เทคนิคการบอกต่อ (Snowballing sampling) ดังนี้

1. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการจำนวน 7 คน มีคุณสมบัติ คือ 1) วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป 2) มีประสบการณ์การสอนรายวิชาทางการแพทย์หรืองานวิจัยเกี่ยวข้องกับจิตบริการในการปฏิบัติงาน และ 4) ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

2. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทางการแพทย์จำนวน 7 คน มีคุณสมบัติคือ 1) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล 2) วุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป 3) มีประสบการณ์ด้านการ



บริหารงานพยาบาล ไม่น้อยกว่า 3 ปี และ 4) ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

3. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 6 คน มีคุณสมบัติ คือ 1) วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโทขึ้นไป 2) มีประสบการณ์ด้านการบริหารพยาบาลไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือได้รับรางวัลด้านการให้บริการ และ 3) ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รอบที่ 1 แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 มีคำถาม จำนวน 2 ข้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน คำถาม มีดังนี้ 1) ท่านคิดว่า ลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ควรเป็นอย่างไร หรือมีด้านอะไรบ้าง และ 2) ท่านคิดว่าลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ควรประกอบไปด้วยลักษณะย่อยอะไรบ้างในแต่ละด้าน การสัมภาษณ์เป็นแบบตัวต่อตัว สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือเขียนตอบ แล้วแต่ความสะดวกของผู้เชี่ยวชาญ

รอบที่ 2 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) นำข้อความที่มีเนื้อหาในลักษณะเดียวกันมารวมเข้าด้วยกัน นำมาจัดหมวดหมู่ในแต่ละด้าน ลักษณะคำตอบเป็นแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ ระดับ

ความสำคัญมากที่สุด จนถึงระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสำคัญของลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในแต่ละข้อรายการสมรรถนะ และมีข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างอิสระ

รอบที่ 3 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามจากแบบสอบถามรอบที่ 2 โดยผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Inter-quartile range) ของข้อคำถามแต่ละข้อ และปรับข้อคำถามในแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แต่ยังคงความหมายเหมือนเดิม รวมทั้งเพิ่มเติมข้อคำถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะ เพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับใหม่เฉพาะบุคคล และข้อคำถามยังคงความหมายเหมือนแบบสอบถามรอบที่ 2 ลักษณะคำตอบเป็นแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ โดยเพิ่มตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญคนนั้นตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 โดยแบบสอบถามรอบที่ 3 มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทราบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างคำตอบของตนเองและของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด สำหรับนำมาใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินยืนยันความเหมาะสมของลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อเปลี่ยนแปลงคำตอบให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ หรือยืนยันคำตอบเดิมที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอื่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้



1. ติดต่อผู้เชี่ยวชาญทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามความสนใจในการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

2. ดำเนินการขอหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 20 คน โดยการสัมภาษณ์ 1 ครั้ง และตอบแบบสอบถาม 2 ครั้ง

3. นำโครงร่างวิจัยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ พร้อมนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ และวิธีการสัมภาษณ์ตามที่ผู้เชี่ยวชาญสะดวก

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 3 รอบ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากโครงการวิจัยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่ม

สหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 109/2553 เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2553 ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และรายละเอียดเป็นลายลักษณ์อักษรในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างต้องสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย เก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างตลอดระยะเวลาของการวิจัย และทำลายข้อมูลการสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม หลังการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยจัดกลุ่มเป็นลักษณะต่างๆ ของลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ค่ามัธยฐาน (Median) และ

ตารางที่ 1 ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ

1. ด้านเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ	รายละเอียด
1.1 การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นๆ 2. มองงานที่ปฏิบัติคือโอกาสในการพัฒนาตนเอง 3. เมื่อพบกับภาวะกดดัน สามารถควบคุมสติ/อารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี 4. ให้อภัยในความไม่ทราบข้อมูล/ขั้นตอนของผู้รับบริการ
1.2 การให้บริการด้วยความเอื้ออาทร	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2. บริการพยาบาลโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการดูญาติมิตร 3. แสดงออกถึงความห่วงใยต่อผู้รับบริการด้วยใจจริง เช่น หมั่นสังเกตและซักถามอาการของผู้รับบริการอยู่เสมอ 4. ยินดีรับฟังปัญหาหรือความต้องการจากผู้รับบริการอย่างเต็มที่ 5. แสดงออกถึงการตั้งใจฟังผู้รับบริการอย่างจริงใจ เช่น มองหน้า/พยักหน้า ขณะรับฟัง 6. ยิ้มแย้ม ทักทาย ผู้รับบริการก่อนเสมอ



ตารางที่ 1 (ต่อ)

1. ด้านเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ	รายละเอียด
1.3 การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน 2. ให้ความสำคัญกับการบริการพยาบาลแบบองค์รวมกับผู้รับบริการแต่ละราย 3. เข้าใจในความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน 4. ให้ความสำคัญกับภาษาที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน 5. เข้าใจในสถานการณ์ที่ผู้รับบริการเผชิญอยู่ เช่น แสดงความเห็นใจเมื่อผู้รับบริการอยู่ในภาวะซึมเศร้า/กังวล
1.4 การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอตัวช่วยเหลือด้านการบริการพยาบาลอย่างเต็มที่ 2. บริการพยาบาลได้ทันเวลาเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ 3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยไม่หวังผลประโยชน์จากผู้รับบริการ

คำพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) โดยใช้ คำ IR ไม่เกิน 1.50 เป็นข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน และการเปลี่ยนแปลงของคำตอบไม่เกินร้อยละ 15 (Linstone & Turoff, 1975)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 1-3

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 20 คน ผู้วิจัยได้ข้อสรุป และอภิปรายผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ด้านเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1.1 การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า มีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด คือ มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นๆ มองงานที่ปฏิบัติเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเอง เมื่อพบกับภาวะกดดันสามารถควบคุมสติ / อารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี และให้อยู่ในความไม่ทราบข้อมูล/ขั้นตอนของผู้รับบริการ ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่าการให้บริการที่ดีได้นั้น บุคคลผู้ให้บริการต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการก่อนจึงจะทำให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นการบริการที่ดีเป็นการใส่ใจผู้รับบริการให้มีความรู้สึกประทับใจและกลับมารับบริการในครั้งต่อไป โดยเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชนที่ผู้รับบริการต้องการการตอบสนองในด้านการให้บริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) และหากพยาบาลให้บริการด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ (ศิริพร วิษณุภูมิหามชัย, 2553) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในบริการที่ได้รับ



(Kelley, 1992 cited in Susskind et al., 2003)

1.2 การให้บริการด้วยความเอื้ออาทร ประกอบด้วย 6 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการพยาบาลโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการดูญาติมิตร แสดงออกถึงความห่วงใยต่อผู้รับบริการด้วยใจจริง เช่น หมั่นสังเกตและซักถามอาการของผู้รับบริการอยู่เสมอ ยินดีรับฟังปัญหาหรือความต้องการจากผู้รับบริการอย่างเต็มที่ แสดงออกถึงการตั้งใจฟังผู้รับบริการอย่างจริงจัง เช่น มองหน้า/พยักหน้า ขณะรับฟัง และยิ้มแย้ม ทักทายผู้รับบริการก่อนเสมอ ผลการวิจัยนี้

อธิบายได้ว่า ผู้ให้บริการควรแสดงออกถึงจิตใจในการบริการที่พร้อมช่วยแก้ปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ อาทิ แสดงถึงความรับผิดชอบ กระตือรือร้นที่จะแก้ปัญหาของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ (ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค, 2552) นอกจากนี้ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2547) กล่าวว่า จิตบริการเป็นความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

1.3 การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการประกอบด้วย 5 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการพยาบาลโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการดูญาติมิตร แสดงออกถึงความห่วงใยต่อผู้รับบริการด้วยใจจริง เช่น หมั่นสังเกตและซักถามอาการของผู้รับบริการอยู่เสมอ ยินดีรับฟังปัญหาหรือความต้องการจากผู้รับบริการอย่างเต็มที่ แสดงออกถึงการตั้งใจฟังผู้รับบริการอย่างจริงจัง เช่น มองหน้า/พยักหน้า ขณะรับฟัง และยิ้มแย้ม ทักทายผู้รับบริการก่อนเสมอ ผลการวิจัยนี้

ตารางที่ 2 ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านคุณลักษณะของพยาบาล

2. ด้านคุณลักษณะของพยาบาล	รายละเอียด
2.1 การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาดอยู่เสมอ 2. มีบุคลิกเป็นแบบอย่างที่ดีให้บุคลากรอื่นในองค์กรในการยึดถือปฏิบัติตาม 3. แต่งกายได้เหมาะสมกับรูปร่างของตนเอง 4. มีความมั่นใจในการให้บริการพยาบาล 5. มีสุขภาพที่สมบูรณ์ แข็งแรง 6. แต่งกายได้ถูกต้องตามระเบียบขององค์การวิชาชีพ 7. ปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสมในหน่วยงาน เช่น ให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา/ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน 8. มีมารยาทเรียบร้อย 9. พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน
2.2 ความสามารถในการบริหารจัดการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย 2. สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 3. สามารถใช้ทักษะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน 4. สามารถใช้ความรู้ที่มีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี



คล้อยกันว่ามีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด คือ ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ให้ความสำคัญกับการบริการพยาบาลแบบองค์รวมกับผู้รับบริการแต่ละราย เข้าใจในความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ให้ความสำคัญกับภาษาที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน และเข้าใจในสถานการณ์ที่ผู้รับบริการเผชิญอยู่ เช่น แสดงความเข้าใจเมื่อผู้รับบริการอยู่ในภาวะซึมเศร้า/กังวล ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า การที่จะดูแลผู้อื่นได้ตามความต้องการของเขานั้น ผู้ให้บริการต้องทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เนื่องจากแต่ละบุคคลจะมีพื้นฐานความเชื่อ ประเพณี และวัฒนธรรมที่ต่างกันไป ดังนั้น การ

เอาใจใส่ การพูดคุย การรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการบอกหรือการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก จะทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และตอบสนองได้อย่างถูกต้อง (มนฤดี เกตุพันธุ์, 2553)

1.4 การเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการพยาบาล ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด คือ เสนอตัวช่วยเหลือด้านการบริการพยาบาลอย่างเต็มที่ บริการพยาบาลได้ทันเวลาเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับผู้รับบริการโดยไม่ได้นำถึงราคาค่าบริการเป็นหลัก ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ปัจจุบันผู้รับบริการมีความคาดหวัง

ตารางที่ 3 ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ด้านความรับผิดชอบ

3. ด้านความรับผิดชอบ	รายละเอียด
3.1 ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการอย่างซื่อสัตย์ สุจริต 2. บริการพยาบาลอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ 3. เคารพให้เกียรติผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 4. บริการพยาบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการโดยไม่ขัดต่อมาตรฐานวิชาชีพ 5. บริการพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการเป็นสำคัญ 6. ปฏิบัติงานอย่างมีสติอยู่เสมอเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด 7. ติดตามประเมินผลการบริการพยาบาลของตนเองอย่างต่อเนื่อง 8. บริการพยาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาล 9. ศึกษาหาความรู้นอกเหนือจากที่องค์การจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง
3.2 ความรับผิดชอบต่อองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิบัติงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร 2. เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร 3. เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร 4. มีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป 5. ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ



ตารางที่ 3 (ต่อ)

3. ด้านความรับผิดชอบ	รายละเอียด
3.3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมและองค์การเมื่อมีโอกาส 2. ส่งเสริมการดูแลและป้องกันสุขภาพต่อคนในสังคมเมื่อมีโอกาส 3. นำของเก่ากลับมาใช้ใหม่ตามความเหมาะสม ประหยัดน้ำและไฟเพื่อลดการใช้ทรัพยากร 4. ให้ข้อมูลและความรู้ในการรักษาสีสิ่งแวดล้อมกับผู้ใกล้ชิด เช่นญาติและบุคคลในครอบครัว 5. รณรงค์ในการใช้วัสดุที่ย่อยสลายง่าย 6. จัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมตามหลักการยุทธศาสตร์ 7. รณรงค์ในการใช้วัสดุที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษกับสิ่งแวดล้อม

คุณภาพมากขึ้น และมีการตื่นตัวด้านสิทธิของตนมากขึ้น ส่งผลให้การจัดการให้บริการสุขภาพต้องมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และมีคุณภาพ โดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นวิชาชีพพยาบาลจึงต้องมีการมุ่งเน้นด้านการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพมากขึ้น นอกจากนี้ บุณยรักษา ภายพาด (2546) พบว่า การบริการด้วยความเต็มใจ มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ในสุขภาพ ให้เกียรติผู้รับบริการปลอบใจและสร้างกำลังใจให้ต่อสู้กับความเจ็บป่วย พร้อมทั้งให้คำแนะนำ อีกทั้งไม่เอาเปรียบในเรื่องของค่ารักษาพยาบาล จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเข้ารับบริการ

2. ด้านคุณลักษณะของพยาบาล จำแนกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1 การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ ประกอบด้วย 9 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาดอยู่เสมอ มีบุคลิกเป็นแบบอย่างที่ดี

ดีให้บุคลากรอื่นในองค์การในการยึดถือปฏิบัติตาม แต่งกายได้เหมาะสมกับรูปร่างของตนเอง มีความมั่นใจในการให้บริการพยาบาล มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง แต่งกายได้ถูกต้องตามระเบียบขององค์การวิชาชีพ ปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสมในหน่วยงาน เช่น ให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา/ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน มีมารยาทเรียบร้อย และพูดจาสุภาพอ่อนหวาน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า บุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคม เนื่องจากสังคมมองบุคลิกภาพภายนอกว่าเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคลต่างๆ (อุบลรัตน์ หรั่งเจริญ, 2539) โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาล ซึ่งสังคมจะมองบุคลิกภาพเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์ของพยาบาล หากพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่ดีผู้รับบริการจะเกิดความเชื่อถือศรัทธาและไว้วางใจในการให้บริการของพยาบาล (ทิพวรรณ ศรีลิ้ม และอารีวรรณ อ่วมตานี, 2555) นอกจากนี้ บุคลิกภาพยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพยาบาล (ลิกันต์ เอี้ยวเล็ก และอารีวรรณ อ่วมตานี, 2555)



2.2 ความสามารถในการบริหารจัดการประกอบด้วย 4 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด คือ สามารถเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สามารถใช้ทักษะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน และสามารถใช้ความรู้ที่มีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การบริหารจัดการที่ดีโดยสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายได้ จะทำให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lytle et al. (1998) พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการที่ดีจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ดี และหากแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการใหม่ (ศิริพร วิษณุภูมิหามชัย, 2553) ทั้งนี้ ผลสะท้อนกลับของลักษณะงานที่รับผิดชอบเช่นนี้นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน (ปภณวิรัช พานรัตน์ และบุญใจ ศรีสถิตยน์รากร, 2556)

3. ด้านความรับผิดชอบ จำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ประกอบด้วย 9 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์ สุจริต บริการพยาบาลอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ เคารพให้เกียรติผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน บริการพยาบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการโดยไม่ขัดต่อองค์การมาตรฐานวิชาชีพ บริการพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ปฏิบัติงานอย่างมีสติอยู่เสมอเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด ติดตามประเมินผล

การบริการพยาบาลของตนเองอย่างต่อเนื่อง บริการพยาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาล และศึกษาหาความรู้นอกเหนือจากที่องค์การจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องดูแลชีวิตมนุษย์ ดังนั้นความรับผิดชอบต่อวิชาชีพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการให้บริการผู้ป่วยและประชาชนที่มาใช้บริการ ดังที่องค์การพยาบาลได้กำหนดหน้าที่และบทบาทของพยาบาลวิชาชีพไว้ (องค์การพยาบาล, 2539) รวมถึงกำหนดมาตรฐานการพยาบาลในหน่วยงานต่างๆ ที่รับผู้ป่วยไว้รักษาพยาบาล (องค์การพยาบาล, 2542) นอกจากนี้สภาการพยาบาลยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนาการพยาบาลและการผดุงครรภ์แห่งชาติ (ฉบับที่ 2) ให้พยาบาลได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (รัชณี สีดา, 2552)

3.2 ความรับผิดชอบต่อองค์การ ประกอบด้วย 5 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด คือ ปฏิบัติงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ มีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การต่อไป และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Groves (1992) กล่าวว่า องค์ประกอบของแนวคิดจิตสำนึกในการให้บริการ ประกอบด้วย การสนับสนุนขององค์การ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ การบริการภายใต้ภาวะกดดัน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการ การสนับสนุนจากองค์การนั้นจะทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความเอาใจใส่ที่องค์การมอบให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรรู้สึกอยากตอบแทนองค์การด้วยการปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ (Groves, 1992 cited in Kim et al., 2003)



3.3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 4 ข้อย่อย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมและองค์กรเมื่อมีโอกาส ส่งเสริมการดูแลและป้องกันสุขภาพต่อคนในสังคมเมื่อมีโอกาส นำของเก่ากลับมาใช้ใหม่ตามความเหมาะสม ประหยัดน้ำและไฟเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ให้ข้อมูลและความรู้ในการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมกับผู้ใกล้ชิด เช่น ญาติและบุคคลในครอบครัว และลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญมาก 3 ข้อ คือ ทัศนคติในการใช้วัสดุที่ย่อยสลายง่าย จัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมตามหลักการยุทธศาสตร์ และทัศนคติในการใช้วัสดุที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อกำหนดพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการ

จริยธรรม สภาการพยาบาล (2554) ว่าผู้ประกอบวิชาชีพมีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้รับบริการ และสังคม โดยตรงต่อเวลาไม่ละทิ้งหน้าที่ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และช่วยเหลืองานนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายตามโอกาสอันควร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล โดยส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการพยาบาล เช่น มีการให้รางวัลการบริการพยาบาลยอดเยี่ยม เปิดโอกาสให้บุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับได้พัฒนาความรู้ความสามารถในศาสตร์ทางการพยาบาล และมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการเจรจาต่อรอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการให้บริการ

.....

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ และอนันท์ ศักดิ์วีระวิทย์. (2548). การพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินการมีใจให้บริการ. *Chulalongkorn Review*, 68, 70-85.
- กฤษดา แสงดี. (2551). สถานการณ์กำลังคนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 2(1), 40-46.
- กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2539). *บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

(2542). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล*. กรุงเทพมหานคร: ปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดารา พงษ์สมบูรณ์. (2553). "คน" หัวใจบริการ (*Service mind*). Retrieved from <http://aster.spu.ac.th/file/user/93/93/upload/HR/A.dara.pdf>
- ทิพวรรณ ศรีลิ้ม และอารียวรรณ อ่วมตานี. (2555). การศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติโรงพยาบาลเอกชน. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 13(1), 34-41.
- ธีรยุทธ วัฒนาสุขโชค. (2552). บริการลูกค้า...อย่างที่ลูกค้าต้องการ. *ผู้จัดการ 360 องศา*, 21-27.
- บุญรักษา กายาพาด. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรง*



สนใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทย นครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปภณวิชัย พานูรัตน์ และบุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. (2556). ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 25(3), 71-80.

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2543). แนวคิดทางธุรกิจในงานบริการพยาบาล. เอกสารเพื่อการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องกลยุทธ์การสร้างงานบริการพยาบาลเชิงธุรกิจ. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 4, 49-51.

มนฤดี เกตุพันธุ์. (2553). *หลักการบริการด้วยหัวใจ*. Retrieved from <http://blog.lib.kmitl.ac.th/?p=421>.

ยุวดี เกตุสัมพันธ์. (2550). *การประกันคุณภาพการพยาบาลและการควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา).

รัชนี สีดา. (2552). *แผนพัฒนาการพยาบาลและการผดุงครรภ์แห่งชาติ (ฉบับที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ศิริยอดการพิมพ์.

ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2553). *Service mind หัวใจแห่งการบริการ*. Retrieved from <http://mkpayap.payap.ac.th/siriporn/pdf/servicepdf1.pdf>.

สภาการพยาบาล. (2554). *จรรยาบรรณวิชาชีพ*. Retrieved from <http://www.tnc.or.th/law/page-4.html>.

ลีกันต์ เอี้ยวเล็ก และอารียัวรรณ อ่วมตานี. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 24(3), 42-54.

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานกระทรวงพลังงาน. (2547). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย พ.ศ.*

2547-2551; เอกสารคำกล่าวนายกรัฐมนตรี.

Retrieved from: <http://www.eppo.go.th/admin/cab/cab-2547-06-29.html#23>.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2548). ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน out-sourcing. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 28(108), 43-56.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2547). *Competency Dictionary*. กรุงเทพมหานคร: เอกซาร์ เซ็นเตอร์.

อุบลรัตน์ หรัยเจริญ. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการฝึกบินตามที่ประเมินโดยทดสอบ 16 PF φόρμ B*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาษาอังกฤษ

Hennig-Thurau, T. & Thurau, C. (2003). Customer orientation of service employees toward a conceptual framework of key relationship marketing construct. *Journal of Relationship Marketing*, 2(1/2), 23-41.

Kim, J.H., McCahon, C., & Miller, J. (2003). Service orientation for contact employees in Korean casual-dinning restaurants. *Hospitality Management*, 22, 67-83.

Linstone, H. A. & Turoff, M. (1975). *The Delphi method: Technique & application*. MA: Addison-Wesley.

Lytle, R.S., Hom, P.W., & Mokwa, M.P. (1998). SAVIOR: A managerial measure of organization service-orientation. *Journal of Retailing*, 74, 455-489.

Susskind, A.M., Kacmar, K.M., & Borchgrevink, C.P. (2003). Customer service providers' attitudes relation to customer service & customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88, 179-187.