



**ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ
และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมกับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วย
โรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก**
สิตาณัฏฐ์ จริยวิทย์วัฒน์^{a*}, รังสิมา หอมเศรษฐี^b และมุกดา ศรียงค์^b

**Relationship Between Attitude Towards Work Service, Narrow Personality Traits,
Moral Reasoning and Customer Service of Intervejchakan Hospital Phitsanulok**
Sitanat Jariyawitayawat^{a*}, Rangsim Homsetti^b and Mookda Sriyong^b

^aโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก 65000

^bสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^aIntervejchakan Hospital, Phitsanulok 65000 Thailand

^bIndustrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

*Corresponding author. E-mail address: iatahmos@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม และคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมกับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก 4) เพื่อสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก โดยมีเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นตัวแปรทำนายไม่น้อยกว่า 1 ตัวแปร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วย จำนวน 85 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สำหรับบุคลากรประเมินตนเอง ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่องานบริการ แบบวัดบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ แบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม และแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย One-Way ANOVA ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. ระดับเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม อยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก 3. เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ แต่การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความมีตัวตนหรือบุคลิกภาพทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจได้ และการตอบสนองที่ทันใจ ส่วนการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ด้านหิริ-โอตตัปปะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ และการตอบสนองที่ทันใจ 4. ตัวแปรที่สามารถนำมาสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา ได้ร้อยละ 5.1

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม คุณภาพการบริการ

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the attitude towards work service scale, narrow personality traits, moral reasoning and service quality of customer service's staff members. 2) To compare service quality classified by personal factors. 3) To study the relationship between the attitudes towards customer service, narrow personality traits, moral reasoning and service quality of the staff members. 4) To predict the service quality of customer service's staff members by considering the attitudes towards work service,

narrow personality traits and moral reasoning predictor variables. The sample was 85 staff members of Intervejchakarn Hospital Phitsanulok's customer service. The research instrument included a personal questionnaire, a questionnaire on attitudes towards customer service, a narrow personality trait test and a moral reasoning test of the staff members and a service quality questionnaire for the supervisor of customer service. The data was statistically analyzed for percentage, standard deviation, One-Way ANOVA, Pearson's product moment coefficient of correlation and multiple regression analysis.

The research results are summarized as follows: 1. The attitude scales on work service, narrow personality traits and moral reasoning were at high level whereas service quality of the staff members was leveled middlingly. 2. The personal factors did not affect the staff members' service quality of Intervejchakarn Hospital Phitsanulok. 3. There was no relationship between the attitudes towards work service, narrow personality traits and service quality. The service quality regarding external personality, reliability and quick response, however, had a positive relationship with moral reasoning, i.e., compassion. Another positive relationship was between the service quality regarding reliability, quick response and moral reasoning, i.e., integrity. 4. The service quality of customer service's staff members of Intervejchakarn Hospital Phitsanulok could be predicted at 5.1% by moral reasoning, i.e., compassion.

Keywords: Relationship, Attitude Towards Work Service, Narrow Personality Traits, Moral Reasoning, Customer Service

บทนำ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต สัชญกร, 2550)

ธุรกิจบริการโรงพยาบาล เป็นธุรกิจที่มีความแตกต่างจากธุรกิจบริการทั่วไป ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ซึ่งมีทั้งการแข่งขันด้วยเทคโนโลยีการรักษา และการให้บริการ ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ผู้รับบริการซึ่งมีลักษณะพิเศษ คือ เป็นผู้ป่วย ผู้รับบริการประเภทนี้ต้องการการเอาใจใส่ และดูแลเป็นพิเศษ ต้องรู้สึกปลอดภัย และได้รับการดูแลอย่างดีจรรยาบรรณสำคัญ ดังนั้น ธุรกิจโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมกับการทำงานบริการ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างประทับใจและป้องกันปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการได้ องค์กรใดก็ตามที่สามารถสร้าง

ประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ ประสบการณ์นั้นจะตราตรึงอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอย่างไม่มีวันลืม องค์กรนั้นก็ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ แต่ปัจจุบันการคัดสรรบุคลากรเพื่อเข้าทำงานในธุรกิจนี้ ยังไม่สามารถแยกแยะได้ว่า บุคคลใดเหมาะสมกับการทำงานบริการในโรงพยาบาล เนื่องจากในการสัมภาษณ์งาน ผู้ให้สัมภาษณ์อาจมีแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมที่ผู้สัมภาษณ์คาดหวัง ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องมีการวัดเจตคติที่ดีต่องานบริการ เพราะการมีเจตคติที่ดีต่องานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการอย่างมาก เจตคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของคนเราไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม คือ ถ้าเรามีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดเราก็จะให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้นยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้นเพิ่มขึ้น (สมิต สัชญกร, 2550) การเสริมสร้างเจตคติที่ถูกต้องว่า งานบริการเป็นงานที่มีคุณค่าจะต้องเริ่มจากการศึกษาทำความเข้าใจที่ถูกต้องว่า ทุกคนเมื่ออยู่ในฐานะใด มีตำแหน่งหน้าที่ใด ก็จะต้องทำหน้าที่ให้บริการซึ่งเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ ต้องมีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อองค์กร ต่อลูกค้า และมีความรู้สึกมั่นใจในภารกิจที่มีอยู่ว่าเป็นสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบทำให้ดีที่สุดเสมอ

นอกจากเรื่องเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการแล้วนั้น บุคลิกภาพก็เป็นองค์ประกอบทางจิตวิทยาอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงาน เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่า บุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพ ซึ่งทฤษฎีบุคลิกภาพนั้นมีอยู่หลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีบุคลิกภาพที่นิยมนำมาใช้ในการวิเคราะห์บุคคล



ในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ถือเป็นทฤษฎีที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมในการนำมาใช้วัดบุคลิกภาพ แต่หากต้องการวัดบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจบริการอาจจะกว้างเกินไป จึงมีการนำบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ (Narrow Personality Traits) มาใช้เพื่อเจาะจงบุคลิกภาพด้านการบริการให้ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งจากงานวิจัยของ John, Patrick, Young Kim, and Gibson and (2012) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะมีความเหมาะสมกับการวัดบุคลิกภาพในการทำงานด้านการบริการ เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่สามารถทำนายแนวโน้มลักษณะนิสัยได้แม่นยำมากขึ้น

ตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล ในการศึกษาการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมจะทำให้ทราบว่าบุคคลผู้มีจริยธรรมในระดับต่างกัน อาจมีการกระทำที่คล้ายคลึงกันได้เสมอ และบุคคลที่มีการกระทำเหมือนกัน อาจมีเหตุผลเบื้องหลังการกระทำ และท้ายสุดก็จะมีระดับจริยธรรมที่แตกต่างกันได้ (ปริญาญา บัญญัติ, 2549) สังคมทุกวันนี้ นิยมยกย่องคนเก่ง คนกล้า จนลืมนึกไปว่าการเป็นคนเก่งอย่างเดียวนั้นไม่พอ แต่ต้องเป็นคนดีด้วย เพราะความเป็นคนดีมีจริยธรรมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างให้สังคมอยู่เย็นเป็นสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำธุรกิจบริการที่ผู้รับบริการต้องการการเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ บริการที่ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าหากผู้ให้บริการเป็นคนดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

จากปัญหาด้านการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมต่อการทำงานในธุรกิจบริการโรงพยาบาล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ พิชญ์โลก ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 70 เตียง มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจำนวน 271 คน โดยทั่วไปโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งมีการให้บริการด้านเครื่องมือที่ทันสมัยเหมือนกัน จึงต้องมุ่งแข่งขันกันที่การบริการว่าที่ใดจะให้บริการได้เป็นเลิศกว่ากัน และสามารถดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการได้อีก จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจบริการ และด้วยเหตุผล

ด้านการแข่งขันเกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพที่สูงนี้ ผู้วิจัยซึ่งทำหน้าที่พัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงได้สนใจศึกษาเรื่องดังกล่าว เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าทำงานในโรงพยาบาลให้มีความเหมาะสมต่อการบริการผู้ป่วยและพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลต่อไปในภายภาคหน้า ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งเป้าหมายไว้ 4 ประการดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม และคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก
4. เพื่อสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก โดยมีเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นตัวแปรทำนาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
2. เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก
3. เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วย

ของโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลกได้
อย่างน้อย 1 ตัวแปร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า
คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องของการ
บริการกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งขณะและภายหลังรับ
บริการ ทำให้กลับมาใช้บริการเป็นประจำ ในการวิจัยครั้งนี้
ผู้วิจัยเลือกใช้การประเมินคุณภาพการบริการ ตามแนวคิด
ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ที่ได้พัฒนา
ไว้ในปี 1990 มาเป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 5
ด้าน คือ (1) ความมีตัวตน หรือรูปลักษณ์ทางกายภาพ
ของการบริการที่ดี (2) ความไว้วางใจได้ (3) ความเชื่อถือ
ได้ (4) การตอบสนองที่ทันใจ และ (5) ความเอื้ออาทร
หรือความเอาใจใส่ นอกจากคุณภาพการบริการจะสะท้อน
ให้เห็นถึงความสามารถในการบริการของบุคลากรแล้ว การ
มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้
การทำงานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเจตคติเป็นสิ่งที่
แสดงถึงความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อ
เรื่องใดเรื่องหนึ่ง และความรู้สึกนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง
ของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือ
สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจาก
การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (จาญา สันติสงวนศักดิ์,
2546, น. 77) พบว่า เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพ
กับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งใน
การประเมินเจตคติต่องานบริการต้องคำนึงถึงความคิด
ความรู้สึกและพฤติกรรมด้วย ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการ
ประเมินเจตคติของ Jones and Lockwood (1989) เป็น
แนวทางในการสร้างข้อคำถามวัดเจตคติต่องานบริการของ
บุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วย ซึ่งประเภทของเจตคติดังกล่าว
ได้แก่ (1) เจตคติต่อลักษณะงานบริการ (2) เจตคติต่อ
เงื่อนไขผลตอบแทน (3) เจตคติต่อการบริหารการบริการ
(4) เจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และ (5) เจตคติต่อ
สภาพแวดล้อมของการบริการ ส่วนการคัดเลือกบุคลากรที่
เหมาะสมกับการทำงานบริการ ก็จำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่
เข้ากับการทำงานด้วย ซึ่งโดยส่วนมากจะใช้การวัดบุคลิกภาพ

ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เนื่องจากเป็นทฤษฎี
ที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นที่ยอมรับ แต่จากการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ
ในสมัยปัจจุบันก็ได้มีการเพิ่มเติมบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะ
เฉพาะเข้ามาใช้วัดบุคลิกภาพในการทำงานเฉพาะด้านขึ้น
ด้วยเหตุผลที่การวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นการ
วัดบุคลิกภาพแบบกว้างๆ ซึ่งในงานวิจัยขึ้นนี้ต้องการวัด
บุคลิกภาพที่เหมาะสมต่องานบริการ จึงได้ใช้การวัดบุคลิกภาพ
แบบคุณลักษณะเฉพาะต่องานบริการตามแนวคิดของ John
et al. (2012) ประกอบด้วย (1) การกล้าแสดงออก (2)
การให้ความสำคัญกับลูกค้า (3) แรงจูงใจภายใน (4) การ
มองโลกในแง่ดี (5) จิตใจหนักแน่น (6) แรงขับในการ
ทำงาน นอกจากตัวแปรดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยยังให้ความสนใจ
เรื่องของจริยธรรมอีกด้วย โดยนำทฤษฎีพัฒนาการทาง
จริยธรรมของ Kohlberg มาใช้วัดระดับการตัดสินใจตาม
หลักการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม 6 ขั้น เนื่องจากได้รับความ
นิยามมากกว่าทฤษฎีอื่น และใช้หลักจริยธรรมที่สำคัญ จาก
แนวคิดหลักจริยธรรมที่สำคัญในการประชุมทางวิชาการ
เกี่ยวกับจริยธรรมของกรมวิชาการในบางด้านมาใช้ในการ
วัดเชาวน์จริยธรรม คือ (1) เมตตา-กรุณา (2) ความซื่อสัตย์
สุจริต (3) ความขยันหมั่นเพียร และ (4) หิริ-โอตตปัส
(กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ, 2523) การที่ผู้วิจัยนำ
ตัวแปรการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเข้ามาในงานวิจัยร่วมกับ
เจตคติต่องานบริการ และบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ
ก็เนื่องจากโรงพยาบาลมักมีการประเมินข้อบกพร่องด้าน
จริยธรรมอยู่เสมอ ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องจำเป็นที่
บุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลควรมีพัฒนาการ
ทางจริยธรรมที่ดีเพื่อให้สามารถบริการผู้ป่วยได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรผู้ให้บริการ
ผู้ป่วยของโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก
จำนวน 105 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2557)
เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล เนื่องจากการทำงานใน
โรงพยาบาลเป็นการสลับสับเปลี่ยนกันขึ้นเวร 24 ชั่วโมง
ทำให้การเก็บข้อมูลจากประชากรเป็นเรื่องค่อนข้างลำบาก
จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 85 คน จากการเปิดตารางจำนวน



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% และสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก

บุคลากร	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
พยาบาล	11
ผู้ช่วยพยาบาล	26
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	28
เจ้าหน้าที่ห้องเอกซเรย์	7
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	7
เจ้าหน้าที่การเงิน	5
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	1
รวมทั้งหมด	85

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา และแบ่งออกเป็น 2 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่องานบริการ แบบวัดบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และแบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างานของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ เพื่อวัดคุณภาพการบริการของบุคลากรในหน่วยงานของตน

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะและแบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบวัดบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ ประกอบด้วย 6 ด้านจำนวน 20 ข้อ แบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ซึ่งประกอบด้วยหลักจริยธรรม 4 ด้าน จำนวน 19 ข้อ

1. การตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามของแบบวัดที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม (IOC) แล้วนำมาปรับปรุงตามความเหมาะสม โดยคัดข้อที่

มีค่าดัชนีสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 และตัดค่าที่น้อยกว่า 0.67 ออก

โดยแบบวัดบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะในตอนแรกมีจำนวน 26 ข้อ และเมื่อได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านแล้ว พบว่ามีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ มีค่าดัชนีสอดคล้องน้อยกว่า 0.67 ผู้วิจัยจึงได้ทำการตัดออก เหลือข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ แล้วนำแบบวัดบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะที่ได้ปรับปรุงขึ้นใหม่ไปทดลองเก็บข้อมูล (Try Out) กับบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 30 คน แล้วมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .910

ส่วนแบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ได้สร้างข้อคำถามขึ้นตามหลักจริยธรรมที่สำคัญจากการประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมของกรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ (ประกาศฯ สหอาชีพ, 2540) และจากการศึกษา งานวิจัย เอกสาร และแบบวัดที่เกี่ยวข้อง เพื่อวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม 4 ด้าน คือ เมตตา-กรุณา ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร และหิริ-โอตตัปปะ ได้จำนวนข้อคำถาม 19 ข้อ ในครั้งแรกแบบวัดมีตัวเลือก 3 ระดับ ตามทฤษฎีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของ Kohlberg คือ ระดับ 1 ระดับก่อนจริยธรรม ระดับ 2 ระดับปฏิบัติ

ตามแบบแผนกฎเกณฑ์จริยธรรม และระดับ 3 ระดับเหนือกฎเกณฑ์หรือยึดหลักจริยธรรมประจำใจตนเอง แต่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การใช้ตัวเลือก 3 ระดับทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเนื่องจากการให้คะแนนไม่ละเอียดเพียงพอ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับให้เป็นตัวเลือก 6 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ดีหรือเลวเป็นผลมาจากการกลัวถูกลงโทษหรือการให้รางวัล, ชั้นที่ 2 ดีหรือเลวเพราะเขาช่วยเรา เราช่วยเขาไม่มีความจงรักภักดีหรือซื่อสัตย์, ชั้นที่ 3 ดีหรือเลวขึ้นอยู่กับกลุ่มปฏิบัติทำให้กลุ่มชอบพอ, ชั้นที่ 4 ดีหรือเลวขึ้นอยู่กับการทำตามหน้าที่ กฎหมายและหลักศาสนา ชั้นที่ 5 ดีหรือเลวมองการทำตามสัญญาประชาคมเห็นประโยชน์สังคมเป็นใหญ่ และชั้นที่ 6 ดีหรือเลวขึ้นอยู่กับมโนธรรมของตน ทำตามอุดมการณ์สากล แล้วจึงนำแบบวัดที่ปรับปรุงใหม่ให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจวัดคุณภาพ พบว่า ค่าดัชนีสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 ทุกข้อคำถามและตัวเลือกทั้ง 6 ชั้น จึงได้นำแบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมไปใช้ทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .832

2. เมื่อนำแบบวัดทั้งหมดไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองและไม่จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างก่อนใช้จริงจำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)

2.2 หาค่าความตรง (Validity) ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยวิเคราะห์ค่า Corrected Item-Total Correlation โดยกำหนดค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป หากข้อใดที่มีค่าต่ำกว่า 0.2 ถือว่าไม่มีอำนาจจำแนกจะถูกตัดทิ้งไป

3. ทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha)

4. ทำการแก้ไขและปรับปรุงข้อคำถามที่ยังไม่เหมาะสม แล้วนำแบบวัดที่ปรับปรุงครั้งสุดท้ายไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนแบบสอบถามเจตคติต่องานบริการ และแบบวัดคุณภาพการบริการผู้ป่วย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพ กับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ของ จาณาสันติสงวนศักดิ์ ซึ่งเป็นลักษณะมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีข้อคำถาม 30 ข้อ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยทำการตรวจสอบดูความเรียบร้อยของแบบสอบถาม หลังจากนั้น ทำการลงรหัสตามคู่มือลงรหัสที่ทำไว้ และดำเนินการป้อนข้อมูล (Data Entry) จากนั้นผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมและคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ ใช้การหาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)



ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	.226	3	.075	.660	.579
	ภายในกลุ่ม	9.263	81	.114		
รวม		9.489	84			

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะและการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก สถิติที่ใช้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient: r_{xy})

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมกับคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	ความมีตัวตนหรือรูปลักษณ์ทางกายภาพ	ความไว้วางใจได้	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองที่ทันใจ	ความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่	รวมคุณภาพการบริการ
ด้านเมตตา-กรุณา	.280*	.218*	.163	.253*	.198	
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	.022	-.020	-.036	-.005	-.068	
ด้านความขยันหมั่นเพียร	.163	.075	.052	.137	.107	
ด้านทรี-โอท็อป	.175	.240*	.097	.275*	.165	
รวมการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม						.192

และวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก โดยมีเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นตัวแปรทำนาย ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) Stepwise

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอำนาจการพยากรณ์ของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	b	Std. Error	Beta	t	Sig
การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา	.098	.041	.250	2.356	.021

$R = .250$; $R^2 = .063$; $Adj.R^2 = .051$; $SE_{est} = .327$ $F = 5.552$; $a = 3.181$

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะและการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก สรุปผลได้ ดังนี้

1. ระดับเจตคติต่องานบริการ ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.32$) บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.35$) และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.57$) อยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพการบริการของ

บุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.48$)

2. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก

3. เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ แต่เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความมีตัวตนหรือรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจได้ และการตอบสนองที่ทันใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านทริ-โอต์ปะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ และการตอบสนองที่ทันใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ตัวแปรที่สามารถนำมาสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลก คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา ได้ร้อยละ 5.1

$$Y_{\text{คุณภาพการบริการ}} = a + b_1 X_1$$

$$Y_{\text{คุณภาพการบริการ}} = 3.181 + 0.98 X_{\text{การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม}}$$

ด้านเมตตา-กรุณา

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลก มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงานและสถานภาพสมรสของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการแตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยทั้งเก่าและใหม่ได้ผ่านการอบรมด้านพฤติกรรมบริการมาแล้ว ซึ่งโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการได้จัดให้มีการอบรมทุกปี รวมถึงมีการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยนำปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นมาพูดคุยแก้ไขและร่วมกันค้นหาวិธีการป้องกันก่อนการเกิดข้อร้องเรียน รวมถึงตัวบุคลากรก็มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ มีความเข้าใจในงานของตนว่าเป็นงานที่ต้องให้บริการกับผู้ป่วย ซึ่งต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความฉลาดทางจริยธรรม ความฉลาดทางความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์,

2551) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิจัย พบว่า เจตคติต่องานบริการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า เจตคติต่องานบริการหรือความรู้สึกที่มีต่องานไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการเพราะบุคลากรจะได้รับการอบรม ปลุกฝัง และปรับเจตคติที่มีต่องานบริการ เพื่อให้บุคลากรมีความภูมิใจในงานของตน นอกจากนี้ แม้บุคลากรจะเป็นบุคลากรใหม่ยังผ่านการอบรมปรับเจตคติมาแล้ว แต่ก็ยังมีคุณภาพการบริการที่อยู่ในระดับเดียวกับบุคลากรเดิมนั้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ใน การปฏิบัติงานบุคลากรจะมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน คือ มาตรฐานโรงพยาบาล (HA) ซึ่งมีนโยบายการรักษาแบบผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง คือ ให้การดูแลโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นอันดับแรก และต้องคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยเสมอ ทำให้การให้บริการผู้ป่วยเป็นไปตามขั้นตอนและสามารถผ่านไปได้ด้วยดี เกิดข้อร้องเรียนน้อยที่สำคัญ คือ ผู้ป่วยหายจากอาการเจ็บป่วย ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพกับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (จาญา สันติสงวนศักดิ์, 2546) ซึ่งพบว่า เจตคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานบริการลูกค้าในเชิงบวก

ส่วนบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะอาจไม่สัมพันธ์กับงานประเภทบริการในองค์กรสุขภาพเนื่องจากโรงพยาบาลเน้นความสำคัญที่การรักษา และหายจากโรคหรืออาการป่วยที่เป็นอยู่ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย



เรื่อง Key Personality Traits and Career Satisfaction of Customer Service Workers Managing Service Quality (John et al., 2012) ซึ่งเป็นการวิจัยที่ใช้กับบุคลากรในธุรกิจบริการอื่นๆ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า เป็นเพราะสภาพแวดล้อมและสภาพงานที่แตกต่างกัน คือ โรงพยาบาลมีผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วย ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจึงต้องตระหนักรู้ถึงกลุ่มผู้รับบริการของตนเป็นอย่างดี เนื่องจากการเจ็บป่วยนั้นสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ตัวบุคลากรเองก็ต้องเคยเจ็บป่วยเช่นกัน ทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้มารับบริการ นอกจากนี้โรงพยาบาลยังมีการฝึกอบรมภายในและเน้นหนักเรื่องของพฤติกรรมบริการ ฝึกให้สามารถใช้บทสนทนาที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการตามหลักการมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) ที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางการบริการและการดูแลรักษา จึงทำให้บุคลากรสามารถให้บริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง อีกประการหนึ่ง คือ บุคลากรที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลมีอายุการทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี ทำให้มีการสะสมประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนให้เข้าใจกับลักษณะของงาน ปรับตัว ปรับเจตคติต่อการทำงานบริการ รวมถึงสามารถเสริมสร้างบุคลิกภาพเพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานบริการและยังเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการได้มากขึ้นเรื่อย ๆ

สุดท้าย คือ ตัวแปรการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ เฉพาะด้านเมตตา-กรุณา และหิริ-โอตตัปปะ ทั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่า การประกอบอาชีพเกี่ยวกับการบริการสุขภาพมีความเครียดทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะผู้ป่วยจะมีภาวะเครียดต่อสุขภาพของตน ทำให้ต้องการการดูแลมากกว่าปกติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติพิเศษ คือ เมตตา-กรุณา ต่อผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษา นอกจากนี้จิตสำนึกต่อหน้าที่ เพราะหากผู้ให้บริการไม่มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อผู้ป่วยแล้ว ผู้ป่วยอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งเป็นสาเหตุของข้อร้องเรียน อันจะสร้างผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

นอกจากนี้ จากการวิจัย ยังพบว่า หิริ-โอตตัปปะ ยังมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า การทำงานเกี่ยวกับการบริการสุขภาพ ต้องทำงานโดยรับผิดชอบชีวิตผู้ป่วย บุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยจึงได้รับ

การยอมรับและคาดหวังที่สูงจากสังคมภายนอก มีความน่าเชื่อถือ ทำให้บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบต่องานตนเอง ผู้รับบริการและสังคม โดยสามารถควบคุมกาย วาจา และความคิดให้ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม เนื่องด้วยการทำงานโรงพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับยาหลากหลายชนิด รวมถึงยาที่สามารถออกฤทธิ์ต่อระบบประสาท สิ่งเสพติด อุปกรณ์ทางการแพทย์ และรวมถึงเครื่องใช้สำนักงาน

นอกจากเหตุผลข้างต้นแล้ว ยังอาจเป็นเพราะบุคลากรในธุรกิจบริการด้านสุขภาพต้องทำงานกับผู้ป่วยซึ่งเป็นไปได้ว่า ตัวบุคลากรเองอาจเคยเจ็บป่วยและต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเช่นกัน ทำให้ทราบถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้ป่วย นอกจากนี้ การทำงานในโรงพยาบาลจำเป็นต้องอยู่ร่วมกับบุคลากรคนอื่น ๆ ทั้งในและนอกแผนก ต้องมีการทำงานที่พึ่งพาอาศัยกัน ทำให้ต้องปรับตัวเพื่ออยู่ในสังคมเดียวกันและสามารถทำงานร่วมกันได้

3. เจตคติต่องานบริการ บุคลิกภาพแบบคุณลักษณะเฉพาะ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลกได้อย่างน้อย 1 ตัวแปร

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถทำนายคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา โดยตัวพยากรณ์ดังกล่าวสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.1

จะเห็นได้ว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณาเป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการพยากรณ์คุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลอินเทอร์เน็ตเวชการ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการทำงานบริการในโรงพยาบาลของบุคลากรนั้นจำเป็นต้องมีความเมตตา-กรุณา ต่อผู้รับบริการเนื่องจากผู้รับบริการมีลักษณะที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ เพราะเป็นผู้ป่วยที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากโรคร้ายต่างๆ และไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เท่าที่ควร ส่วนด้านอื่นๆ ของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร และหิริ-โอตตัปปะไม่สามารถนำมาพยากรณ์คุณภาพการ

บริการได้ เนื่องมาจากในการทำงานบุคลากรทุกคนต้องให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา และเชื่อตรงต่อการทำงานในหน้าที่ เพราะต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของผู้ป่วยทำให้การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากรไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนักจึงไม่อาจพยากรณ์ถึงคุณภาพการบริการได้

ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความฉลาดทางจริยธรรม กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องผ่าตัด (อัญชลี รักษมณี, 2550) โดยพบว่า ความฉลาดทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องผ่าตัด

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัย พบว่า สามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ในการคัดสรรบุคลากร โดยเน้นการทดสอบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา ดังนั้น องค์กรควรนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาโรงพยาบาล ดังนี้ ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านจริยธรรม เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสได้ชำระล้างจิตใจให้สะอาด รวมถึงได้เรียนรู้และเข้าใจธรรมะที่สำคัญในการดำรงชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ องค์กรควรส่งเสริมเรื่องของการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก ก่อนที่จะเข้าทำงานควรได้รับการทดสอบวัดในเรื่องของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านเมตตา-กรุณา ร่วมกับการสัมภาษณ์และการทดสอบการทำงานจริงร่วมด้วย ซึ่งจะช่วยให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมในการทำงานบริการในโรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ จังหวัดพิษณุโลก และยังต้องพัฒนาด้านคุณภาพการบริการ โดยมีการให้รางวัล เพื่อเป็นขวัญกำลังใจต่อบุคลากรสายบริการ

เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น เพื่อให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการทำงานบริการ และสุดท้ายจากงานวิจัย พบว่าคุณภาพการบริการที่ยังต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่ ด้านความมีตัวตนหรืออุปนิสัยทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจได้ และด้านความน่าเชื่อถือได้ ทางองค์กรควรนึกถึงองค์ประกอบเหล่านี้ เช่น ปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อผู้รับบริการมากขึ้น และอบรมฝึกทักษะเฉพาะด้านในการทำงานรวมถึงให้ความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์กับบุคลากรอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลร่วมด้วย เช่น บรรยากาศองค์กร พฤติกรรมการทำงาน ความเครียด ความเหนื่อยล้า จากการทำงาน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยได้กว้างขวางมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ให้บุคลากรได้ทำแบบประเมินเอง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรให้เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเป็นผู้ประเมินบุคลากรในแผนกจะทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2523). แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย. ใน การประชุมวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทย, 22-23 มกราคม 2523. กรุงเทพฯ: การศาสนา. [1]

จาญา สันติสงวนศักดิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการบุคลิกภาพกับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ. [2]

ประภาศรี สีหอำไพ. (2540). พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [3]



ปริญญ์ บัญญัติ. (2549). การพัฒนาแบบทดสอบเหตุผลเชิงจริยธรรมของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ตามแนวคิดทฤษฎีโคลเบิร์ก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์. [4]

พรทิพย์ นาคพงศ์พันธ์. (2551). ความฉลาดทางจริยธรรม ความฉลาดทางความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหาร). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. [5]

สมิต สัชฌุกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-วิญญูชน. [6]

อัญชลี รักขมณ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความฉลาดทางจริยธรรมกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. [7]

John, W. L., Patrick, C. C., Young Kim, L. W., & Gibsonand, A. W. (2012). Key personality traits and career satisfaction of customer service workers managing service quality. *An International Journal*, 5, 517-536.

Jones, P., & Lockwood, A. (1989). *The management of hotel Operation*. London: Cassell.

Parasuraman, A. V., Zeithaml, A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1, 12-40.

Translated Thai References

Banyat, P. (2006). *The Development of an Ethical Test Based on Kohlberg's Theory for Prathom 3 Students*. (Master's thesis). Uttaradit Rajabhat University, Uttaradit. [in Thai] [4]

Department of Curriculum and Instruction Development. (1980). Guidelines on Thai ethical Development. In *Conference on Thai Ethics, 22-23 January, 1980*. Bangkok: Department of Religious Affairs. [in Thai] [1]

Narkpongpun, P. (2008). *Affect of Moral Quotient, Creativity Quotient and Adversity Quotient on Career Success: A Case Study of a Private Company*. (Master's Independent Study). Thammasat University, Bangkok. [in Thai] [5]

Raksamani, A. (2007). *Relationships Between Job Characteristics, Moral Quotient and job Performance of Perioperative Nurses, Governmental University Hospital*. (Master's thesis). Chulalongkorn University, Bangkok. [in Thai] [7]

Santisanguansak, J. (2003). *The Relationship Between Attitude Towards Work Service, Personality and Quality of Customer Service of Advanced Info Service Public Company Limited*. (Master's thesis). Kasetsart University, Bangkok. [in Thai] [2]

Siha-amphai, P. (1997). *Religious and Ethical Foundations of Education*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. [in Thai] [3]

Suchookorn, S. (2007). *Excellence Service*. Bangkok: Winyoochon publishing. [in Thai] [6]