

## ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับ พฤติกรรมบริการของบุคลากรที่ให้บริการผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลรามารินทร์

วนาพรรณ ชื่นอัม พย.บ.<sup>1</sup>, สายสุณีย์ ทับทิมเทศ วท.ม.<sup>2</sup>(สาธารณสุขศาสตร์), ปร.ด.(ประชากรศึกษา),  
ยุบล แก้วศิลา พย.ม.<sup>3</sup>(การพยาบาลผู้ใหญ่)

<sup>1</sup> งานบริหารการรักษายาบาล, <sup>2</sup> ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว, <sup>3</sup> ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

### บทคัดย่อ

**บทนำ:** ความสุขในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนในองค์กรมีความสามารถในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตในการทำงาน การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรที่ให้บริการผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลรามารินทร์มหาวิทยาลัยมหิดล

**วิธีวิจัย:** กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทั้งหมด 14 หน่วย ได้แก่ หน่วยตรวจโรคเด็ก อายุรกรรม ศัลยกรรม ออโธปิดิกส์ เวชศาสตร์ครอบครัว จิตเวช สูติกรรม นรีเวช เวชศาสตร์ฟื้นฟู ตา หูคอจมูก ทันตกรรม เวชศาสตร์นิวเคลียร์ และผิวหนัง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยหัวหน้าหอผู้ป่วยพยาบาลชำนาญการ/หรือพยาบาลผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูง พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานพยาบาลและผู้ปฏิบัติงานบริหารทุกคน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม 2 ชุดคือ 1. แบบประเมินความสุขในการทำงาน ที่ประกอบด้วยความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ และ 2. แบบประเมินพฤติกรรมบริการ ที่ประกอบด้วยพฤติกรรมต้อนรับ, อำนาจความสะดวก, สื่อสาร, มนุษยสัมพันธ์ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และ 0.93 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ไค-สแควร์ (Chi-Square) และ Odds Ratio โดยกำหนดให้ p-value < .05 เป็นค่านัยสำคัญทางสถิติ

**ผลวิจัย:** พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความสุขในระดับสูงและส่วนน้อยที่ระบุว่ามีความสุขระดับปานกลางแต่ไม่พบผู้ที่มีความสุขในระดับต่ำ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ผู้ที่มีความสุขระดับสูงมีพฤติกรรมบริการด้านอำนาจความสะดวก มีจำนวนเป็น 5.18 เท่าของผู้ที่มีความสุขระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Odds Ratio= 5.18, p value <0.01) และพบผลที่คล้ายคลึงกันในทุกพฤติกรรมทั้งด้านการต้อนรับ, สื่อสาร, มนุษยสัมพันธ์ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

**สรุป:** เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี จำเป็นต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานด้วย โดยเฉพาะผู้ที่มีความสุขในระดับปานกลางก็ควรได้รับการส่งเสริมให้มีความสุขมากขึ้นโดยเฉพาะความสุขทั้ง 4 ด้านดังกล่าว

**Keywords:** ความสุขในการทำงาน, พฤติกรรมบริการ, บุคลากร, หน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอก

**Corresponding Author:** สายสุณีย์ ทับทิมเทศ วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์), ปร.ด.(ประชากรศึกษา)

ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ 10400.

โทร. 02-201-1486



## บทนำ

เราไม่อาจปฏิเสธว่าความสุขในการทำงานนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนในองค์กรมีความสามารถในการทำงานและเพิ่มผลผลิตของงาน จนก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล<sup>(1)</sup> ดังเช่นรายงานวิจัยในต่างประเทศระบุว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของบุคคล แต่มีความสัมพันธ์กันเพียงเล็กน้อย<sup>(2)</sup> และพบว่าความพอใจในงานและความสามารถทำงานมีความสัมพันธ์กันและการขาดงานก็มีความสัมพันธ์กับความพอใจในงาน<sup>(3)</sup> นอกจากนี้ยังมีรายงานระบุว่าความสุขมีความสัมพันธ์กับผลผลิตของงานและความสุขยังนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานรวมทั้งอารมณ์ทางบวกยังทำให้เกิดการปรับปรุงผลสำเร็จของงานอีกด้วย<sup>(4)</sup>

โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ให้บริการที่เป็นเลิศในระบบบริการสุขภาพและการศึกษา มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) มาแล้ว 3 ครั้งคือในปี พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2550 และ พ.ศ. 2552 หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่เป็นด่านหน้าเสมือนห้องรับแขกโรงพยาบาลต้องให้การบริการพยาบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอันก่อให้เกิดความรู้อีกข้อหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกประกอบด้วยหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกทั้งหมด 14 หน่วยที่ต้องรองรับผู้ป่วยจำนวนมากในแต่ละวัน แน่นขนัดส่งผลให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องทำงานหนักขึ้นประกอบกับการทำงานที่มีระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ มากมายทำให้เกิดความขัดแย้งและความพึงพอใจในการทำงานลดต่ำลง ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบอยู่บนความทุกข์ของผู้ป่วยและครอบครัวที่คาดหวังจะให้หายจากความเจ็บป่วย งานที่ทำจะทำได้ผลหรือไม่เพราะถ้าผิดพลาดก็หมายถึงอันตรายถึงชีวิต หรือทำให้ความเจ็บป่วยของผู้ป่วยแย่ลง จึงจำเป็นต้องมีระบบตรวจสอบและควบคุมอย่างเคร่งครัด แน่นขนัดส่งผลให้บุคลากรจำนวนไม่น้อยเกิดความเครียด และส่งผลต่อความสุขในการทำงานอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

จึงมีคำถามที่น่าสนใจว่าบุคลากรทางการแพทย์เหล่านี้มีความสุขในการทำงานมากน้อยแค่ไหน และความสุขนี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการหรือไม่ อย่างไร โดย

เฉพาะบุคลากรที่หน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกทั้งหมดของโรงพยาบาลรามาธิบดี ได้แก่ หน่วยตรวจโรคเด็ก อายุรกรรม ศัลยกรรม ออโธปิดิกส์ เวชศาสตร์ครอบครัว จิตเวช สูติกรรม นรีเวช เวชศาสตร์ฟื้นฟู ตา หูคอจมูก ทันตกรรม เวชศาสตร์นิวเคลียร์ และผิวหนัง ซึ่งประกอบด้วย พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานพยาบาล และผู้ปฏิบัติงานบริหาร ฉะนั้นการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรพยาบาลที่ให้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกดังกล่าว ผลของการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ในการพิจารณาและหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สามารถทำงานและให้บริการผู้ป่วยเต็มศักยภาพพร้อมไปกับการทำงานอย่างมีความสุขและคาดว่าจะส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนามีประสิทธิภาพ

## วิธีวิจัย

เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรที่ให้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมบริการด้านการต้อนรับ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาธิบดี 14 หน่วย ได้แก่ หน่วยตรวจโรคเด็ก อายุรกรรม ศัลยกรรม ออโธปิดิกส์ เวชศาสตร์ครอบครัว จิตเวช สูติกรรม นรีเวช เวชศาสตร์ฟื้นฟู ตา หูคอจมูก ทันตกรรม เวชศาสตร์นิวเคลียร์ และผิวหนัง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลชำนาญการ/หรือพยาบาลปฏิบัติการชั้นสูง พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานพยาบาลและผู้ปฏิบัติงานบริหารทุกคนในระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2552 - 15 มกราคม พ.ศ. 2553 จำนวน 328 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดให้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ด้านคือ 1. ประเมินความสุขในการทำงาน และ 2. ประเมินพฤติกรรมบริการ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินความสุขในการทำงาน เป็นการประเมินความสุขตามแนวคิดของ Diener (2003) ที่มี 4 องค์ประกอบคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความสุขในการทำงานที่ประยุกต์จากแบบสอบถามความสุขในการทำงานของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล 5 มี

จำนวน 4 ด้านๆ ละ 5 ข้อ รวมเป็น 20 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก 3 ด้าน และเชิงลบ 1 ด้าน มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นตลอดเวลา
- 4 หมายถึง เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นบ่อยมาก
- 3 หมายถึง เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นบ่อย
- 2 หมายถึง เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นบางครั้ง
- 1 หมายถึง เหตุการณ์นั้นไม่เคยเกิดขึ้นเลย

หากข้อคำถามเป็นเชิงลบ กำหนดให้แปลงกลับค่าคะแนนก่อนนำมาแปลผล

คุณภาพเครื่องมือ ใช้วิธีประเมินความตรงของแบบสอบถาม (validity) ด้วยการตรวจทานโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านและทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเครื่องมือไปทดลองใช้ในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทุกหน่วยด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 30 คน ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

การแปลผลคะแนนความสุขในการทำงาน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนแบบอิงเกณฑ์ โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกันและหาค่าเฉลี่ย แล้วให้ความหมายของคะแนนไว้ดังนี้

- 3.68-5.00 หมายถึง มีความสุขระดับสูง
- 2.34-3.67 หมายถึง มีความสุขระดับปานกลาง
- 1.00-2.33 หมายถึง มีความสุขระดับต่ำ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปสอบถามบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก จำนวน 350 คน ได้รับคืนจำนวน 337 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.29 และคัดแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์ออกจำนวน 9 ชุด คิดเป็นร้อยละ 2.57 คงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 328 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.71

2. การประเมินพฤติกรรมบริการของบุคลากร เป็นการประเมินพฤติกรรมบริการทั้ง 5 ด้านคือ พฤติกรรมบริการด้านการต้อนรับ, ด้านอำนวยความสะดวก, ด้านสื่อสาร, ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมบริการ ที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดทัศนคติในการให้บริการและพฤติกรรมบริการฯ ของ จีรพันธ์ คำโสภาค<sup>(6)</sup> เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นตลอดเวลา, บ่อยมาก, บ่อย, บางครั้ง และไม่เคยเกิดขึ้นเลย

และให้คะแนน 5 4 3 2 และ 1 คะแนน ตามลำดับ

การประเมินคุณภาพเครื่องมือ ประเมินความตรง (validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบเนื้อหา แล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากรของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกที่สุ่มเลือกมาที่มีได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาหาความเที่ยง (Reliability) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.93 อายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

การแปลผลคะแนนความสุขในการทำงาน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนแบบอิงเกณฑ์ โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกันและหาค่าเฉลี่ย แล้วให้ความหมายของคะแนนไว้ดังนี้

- 3.68-5.00 หมายถึง พฤติกรรมบริการระดับสูง
- 2.34-3.67 หมายถึง พฤติกรรมบริการระดับปานกลาง
- 1.00-2.33 หมายถึง พฤติกรรมบริการระดับต่ำ

เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นแล้วไปสอบถามบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทั้งหมด 14 แห่ง จำนวน 350 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยนำเสนอข้อมูลระดับความสุขและพฤติกรรมบริการด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรด้วยค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) และ Odds Ratio โดยกำหนดให้ p-value < .05 เป็นค่านัยสำคัญทางสถิติ

## ผลวิจัย

### ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 99.09) มีอายุในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันโดยที่มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 32.32 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 48.17) ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่จำนวนมากมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ทั้งนี้เนื่องจากได้รับการศึกษาต่อเนื่องในระหว่างทำงาน เช่น ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาลหรือผู้ปฏิบัติงานบริหารหรือธุรการ (clerk) ขณะเดียวกันก็ศึกษาต่อเองด้วยตนเองจนจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือปริญญาโท แต่ปัจจุบันยังคงดำรงตำแหน่งเดิม ซึ่งถือได้ว่าบุคลากรเหล่านี้มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าตำแหน่งที่ดำรงอยู่ และพบว่ามากกว่าครึ่งของ



กลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ 10,001-20,000 บาท เมื่อจำแนกตามลักษณะการทำงานพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล (ร้อยละ 62.80) และเป็นพยาบาล (ร้อยละ 18.29) มีอายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 42.99) และเป็นข้าราชการร้อยละ 40.85 (ตารางที่ 1)

เมื่อจำแนกระดับความสุขในการทำงานรวมทั้ง 4 ด้านเป็นระดับสูง ปานกลางและต่ำโดยอิงเกณฑ์ที่กำหนดดังกล่าวข้างต้น เมื่อมองความสุขในภาพรวม พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความสุขในระดับสูงและพบประปรายที่ระบุว่ามีความสุขระดับปานกลาง แต่ไม่พบผู้ที่มีความสุขในระดับต่ำเมื่อจำแนกบุคลากรตามปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยการทำงานพบว่าบุคลากรทุกกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่มีความสุขระดับสูง มากกว่าร้อยละ 60 รองลงมามีความสุขระดับปานกลาง และพบผลที่คล้ายคลึงกันในทุกระดับการศึกษา หรือทุกกลุ่มรายได้ หรือทุกระดับตำแหน่ง และเมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน และลักษณะการจ้างงานก็พบผลเช่นเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 1

### ความสัมพันธ์ของระดับความสุขกับพฤติกรรมบริการของบุคลากร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรที่มีความสุขระดับสูง และระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่าผู้ที่มีความสุขระดับสูงร้อยละ 92.64 มีพฤติกรรมบริการด้านอำนวยความสะดวกในระดับสูง และผู้ที่มีความสุขระดับสูงมีพฤติกรรมบริการด้านนี้ในระดับสูงมีจำนวนเป็น 5.18 เท่าของผู้ที่มีความสุขระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Odds Ratio=5.18, p value <0.05) และพบผลเช่นเดียวกันนี้ในพฤติกรรมทุกๆ ด้าน กล่าวคือ ผู้ที่มีความสุขระดับสูงมีพฤติกรรมบริการด้านการต้อนรับ, ด้านสื่อสาร, ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในระดับสูงมีจำนวนร้อยละ 86.15, 79.65, 86.58 และ 95.67 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่าผู้ที่มีความสุขระดับสูงมีพฤติกรรมบริการทั้ง 4 ด้านดังกล่าวในระดับสูงมีจำนวนเป็น 2.47, 3.60, 4.34, 3.16 เท่าของผู้ที่มีความสุขระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Odds Ratio=2.47, 3.60, 4.34, 3.16, p-value <0.05) นอกจากนั้นเมื่อพิจารณา คะแนนพฤติกรรมบริการในทุกด้านรวมกันเป็นคะแนนพฤติกรรมบริการรวมทั้ง 5 ด้าน ก็พบผลที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความสุขระดับสูงร้อยละ 91.34 มีพฤติกรรมบริการรวมใน

ระดับสูง และผู้ที่มีความสุขระดับสูงมีพฤติกรรม บริการรวมในระดับสูงมีจำนวนเป็น 5.44 เท่าของผู้ที่มีความสุขระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Odds Ratio= 5.44, p value=0.01)

### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### บุคลากรฯ ที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมีความสุขระดับสูง

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่าภาระงานด้านการบริการเพื่อดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการตรวจรักษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย เหมาะสมและสะดวก เป็นภาระงานทางกายภาพที่หนักมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เช่น โรงพยาบาลรามาธิบดีที่ต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมากและมีปัญหาสุขภาพที่หลากหลายและส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนและมีความทุกข์ทรมานจากความเจ็บป่วยอยู่แล้ว จากผลการศึกษาพบว่าเมื่อมองความสุขในภาพรวม บุคลากรส่วนใหญ่มีความสุขในระดับสูงและส่วนน้อยที่ระบุว่ามีความสุขระดับปานกลาง แต่ไม่พบผู้ที่มีความสุขในระดับต่ำเลย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในกลุ่มพยาบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยและโรงพยาบาลเอกชน ที่พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานระดับสูง ดังเช่นการศึกษาในโรงพยาบาลอภัยภูเบศรที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความสุขในระดับสูง<sup>(7)</sup> และการศึกษาในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคกลาง และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ก็พบผลเช่นเดียวกันว่าพยาบาลประจำการมีความสุขในการทำงานระดับสูง<sup>(5,8,9)</sup> สำหรับพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ก็มีมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง แม้กระทั่งพยาบาลประจำหอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร นั้นก็มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ด้วยภาระงานของหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกที่ต้องรองรับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการจำนวนมากและมีความทุกข์จากความเจ็บป่วยที่ประกอบด้วยผู้ป่วยทั้งที่เป็นโรคเฉียบพลันและโรคเรื้อรัง บุคลากรเหล่านี้ก็มีความสุขระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจัยที่ตัวบุคลากรเอง ประกอบกับหลักสูตรการศึกษาด้านการพยาบาลนั้นมีการปลูกฝังความรู้และทัศนคติให้พยาบาลและผู้ปฏิบัติงานพยาบาลมีความเมตตา กรุณา ดูแลผู้ป่วยให้พ้นจากความทุกข์ทรมาน และยึดหลักความเอื้ออาทร ส่วนผู้ที่จะมาทำงานเป็นผู้ปฏิบัติงานพยาบาลจะได้รับการประเมิน คัดเลือกว่ามีความเหมาะสม

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรและลักษณะการทำงาน

| ลักษณะทางประชากร                      | ความสูงระดับสูง |        | ความสูงปานกลาง |        | รวม   |        |
|---------------------------------------|-----------------|--------|----------------|--------|-------|--------|
|                                       | จำนวน           | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เพศ                                   |                 |        |                |        |       |        |
| หญิง                                  | 229             | 70.46  | 96             | 29.54  | 325   | 99.09  |
| ชาย                                   | 2               | 66.67  | 1              | 33.33  | 3     | 0.91   |
| อายุ (ปี)                             |                 |        |                |        |       |        |
| 20-29                                 | 45              | 67.16  | 22             | 32.84  | 67    | 20.43  |
| 30-39                                 | 71              | 66.98  | 35             | 33.02  | 106   | 32.32  |
| 40-49                                 | 65              | 73.86  | 23             | 26.14  | 88    | 26.83  |
| 50-60                                 | 50              | 74.63  | 17             | 25.37  | 67    | 20.43  |
| การศึกษา                              |                 |        |                |        |       |        |
| > = ป.ตรี                             | 109             | 68.99  | 49             | 31.01  | 158   | 48.17  |
| < ป.ตรี                               | 122             | 71.76  | 48             | 28.24  | 170   | 51.83  |
| รายได้                                |                 |        |                |        |       |        |
| < 10,000                              | 13              | 65     | 7              | 35     | 20    | 6.1    |
| 10,001-20,000                         | 26              | 69.61  | 55             | 30.39  | 181   | 55.18  |
| 20,001-30,000                         | 59              | 71.08  | 24             | 28.92  | 83    | 25.31  |
| 30,001-40,000                         | 15              | 65.22  | 8              | 34.78  | 23    | 7.01   |
| >40,000                               | 18              | 85.71  | 3              | 14.29  | 21    | 6.4    |
| สมรส                                  |                 |        |                |        |       |        |
| คู่                                   | 135             | 77.14  | 40             | 22.86  | 175   | 53.35  |
| โสด                                   | 79              | 62.7   | 47             | 37.3   | 126   | 38.42  |
| หม้าย/หย่า/แยก                        | 17              | 62.96  | 10             | 37.04  | 27    | 8.23   |
| <b>ลักษณะการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง</b> |                 |        |                |        |       |        |
| ตำแหน่ง                               |                 |        |                |        |       |        |
| พยาบาลชำนาญการฯ                       | 18              | 85.71  | 3              | 14.29  | 21    | 6.4    |
| พยาบาล                                | 44              | 73.33  | 16             | 26.67  | 60    | 18.29  |
| ผู้ปฏิบัติงานพยาบาล                   | 139             | 67.48  | 67             | 32.52  | 206   | 62.81  |
| ผู้ปฏิบัติงานบริหาร                   | 30              | 73.17  | 11             | 26.83  | 41    | 12.5   |
| อายุการทำงาน (ปี)                     |                 |        |                |        |       |        |
| <10                                   | 56              | 68.29  | 26             | 31.71  | 82    | 25     |
| 10-19                                 | 69              | 65.71  | 36             | 34.29  | 105   | 32.01  |
| 20+                                   | 106             | 75.18  | 35             | 24.82  | 141   | 42.99  |
| ลักษณะการจ้าง                         |                 |        |                |        |       |        |
| ข้าราชการ                             | 94              | 70.15  | 40             | 29.85  | 134   | 40.85  |
| พนักงานมหาวิทยาลัย                    | 55              | 71.43  | 22             | 28.57  | 77    | 23.48  |
| พนักงานเงินรายได้                     | 52              | 67.53  | 25             | 32.47  | 77    | 23.48  |
| ลูกจ้าง                               | 30              | 75     | 10             | 25     | 40    | 12.2   |



**ตารางที่ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรผู้ป่วยนอก

| ระดับความสุข | พฤติกรรมบริการด้านอำนวยความสะดวก            |             |              | Odds Ratio | 95% CI     |
|--------------|---------------------------------------------|-------------|--------------|------------|------------|
|              | สูง (%)                                     | ปานกลาง (%) | รวม          |            |            |
| สูง          | 214 (92.64)                                 | 17 (7.36)   | 231 (70.64)  | 5.18*      | 2.67-10.04 |
| ปานกลาง      | 68 (70.83)                                  | 28 (29.17)  | 96 (29.36)   | reference  |            |
| รวม          | 282 (86.24)                                 | 45 (13.76)  | 327 (100.00) |            |            |
| ระดับความสุข | พฤติกรรมบริการด้านต้อนรับ                   |             |              | Odds Ratio | 95% CI     |
|              | สูง (%)                                     | ปานกลาง (%) | รวม          |            |            |
| สูง          | 199 (86.15)                                 | 32 (13.85)  | 231 (70.86)  | 2.47*      | 1.38-4.42  |
| ปานกลาง      | 68 (71.58)                                  | 27 (28.42)  | 95 (29.14)   | reference  |            |
| รวม          | 267 (81.90)                                 | 59 (18.10)  | 326 (100.00) |            |            |
| ระดับความสุข | พฤติกรรมบริการด้านสื่อสาร                   |             |              | Odds Ratio | 95%CI      |
|              | สูง (%)                                     | ปานกลาง (%) | รวม          |            |            |
| สูง          | 184 (79.65)                                 | 47 (20.35)  | 231 (70.64)  | 3.60*      | 2.16-6.01  |
| ปานกลาง      | 50 (52.08)                                  | 46 (47.92)  | 96 (29.36)   | reference  |            |
| รวม          | 234 (71.56)                                 | 93 (28.44)  | 327 (100.00) |            |            |
| ระดับความสุข | พฤติกรรมบริการด้านมนุษยสัมพันธ์             |             |              | Odds Ratio | 95%CI      |
|              | สูง (%)                                     | ปานกลาง (%) | รวม          |            |            |
| สูง          | 200 (86.58)                                 | 31 (13.42)  | 231 (70.43)  | 4.34*      | 2.49-7.56  |
| ปานกลาง      | 58 (59.79)                                  | 39 (40.21)  | 97 (29.57)   | reference  |            |
| รวม          | 258 (78.66)                                 | 70 (21.34)  | 328 (100.00) |            |            |
| ระดับความสุข | พฤติกรรมบริการด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน |             |              | Odds Ratio | 95%CI      |
|              | สูง (%)                                     | ปานกลาง (%) | รวม          |            |            |
| สูง          | 221 (95.67)                                 | 10 (4.33)   | 231 (70.64)  | 3.16*      | 1.31-7.58  |
| ปานกลาง      | 84 (87.50)                                  | 12 (12.50)  | 96 (29.36)   | reference  |            |
| รวม          | 305 (93.27)                                 | 22 (6.73)   | 327 (100.00) |            |            |
| ระดับความสุข | พฤติกรรมบริการโดยรวม                        |             |              | Odds Ratio | 95%CI      |
|              | สูง (%)                                     | ปานกลาง (%) | รวม          |            |            |
| สูง          | 211 (91.34)                                 | 20 (8.66)   | 231 (70.43)  | 5.44*      | 2.92-10.31 |
| ปานกลาง      | 64 (65.98)                                  | 33 (34.02)  | 97 (29.57)   | reference  |            |
| รวม          | 275 (83.84)                                 | 53 (16.16)  | 328 (100.00) |            |            |

\*p value <.05

ในการให้บริการผู้ป่วย ฉะนั้นแม้ว่างานที่จะต้องพบกับความยากลำบากและต้องใช้ความอดทนอย่างสูงในสายตามบุคคลภายนอก บุคลากรเหล่านี้ก็ยังสามารถมีความสุขได้ในระดับสูง ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกเหล่านี้ส่วนใหญ่เคยผ่านการทำงานในหอผู้ป่วยในมาก่อนที่มีลักษณะงานที่ต้องอดทน ต้องขึ้นทำงานเป็นเวรทั้งกลางวันและกลางคืน และต้องผ่านการคัดเลือกคุณสมบัติทางด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ จากหัวหน้าพยาบาลผู้ป่วยนอกก่อนที่จะรับเข้ามาทำงานในแผนกนี้ ซึ่งต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการต้อนรับผู้ป่วย ซึ่งเป็นด่านหน้าที่ต้องพบปะกับผู้ป่วยและญาติจำนวนมาก จึงทำให้บุคลากรเหล่านี้มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความสุขในระดับสูงเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว

ขณะเดียวกันลักษณะงานที่มักเป็นงานที่ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ทำให้มองเห็นคุณค่าในตนเองและเห็นผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำ ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก และส่วนใหญ่จะมีวิธีคิดในเชิงพุทธศาสนาและเหตุผลเชิงจริยธรรมที่เห็นว่าการที่ทำงานนี้ทำให้เกิดบุญกุศลและเกิดคุณงามความดีทั้งแก่ตนเองและครอบครัว ฉะนั้นแม้ว่างานที่จะต้องพบกับความยากลำบากและต้องใช้ความอดทนอย่างสูง เจ้าหน้าที่พยาบาลเหล่านี้ก็ยังคงมีความสุขในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่า การเห็นคุณค่าตนเองนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ผู้ที่เห็นคุณค่าตนเองสูงจะเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นที่ชื่นชอบมากกว่าคนที่เห็นคุณค่าตนเองต่ำ และการเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข<sup>(10)</sup>

### บุคลากรที่มีความสุขระดับสูง จะมีพฤติกรรมบริการในระดับสูงด้วย

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีความสุขระดับสูงนั้นส่วนใหญ่มีพฤติกรรมบริการอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่บุคคลทั่วไปและสังคมให้การยอมรับว่าวิชาชีพนี้มีประโยชน์ เป็นผู้ที่เสียสละ มีความอดทน มีเกียรติและศักดิ์ศรี จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพ แน่นนอนย่อมส่งผลให้บุคลากรเห็นคุณค่าของผลงานของตนเองและคุณค่าในตนเอง ย่อมส่งผลให้เกิดความสุขและมีหัวใจในการบริการที่ดี ทั้งด้านการต้อนรับ การสื่อสารกับผู้ป่วย ครอบครัวและการอำนวยความสะดวกซึ่งถือเป็นหน้าที่ที่บุคลากรที่ให้บริการที่หน่วยผู้ป่วยนอกต้องกระทำเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และพึงพอใจ ซึ่ง ประภัสสร ฉันทครุฑธา

การ<sup>(11)</sup> ระบุว่าคุณลักษณะของงานพยาบาลเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ทั้งนี้เป็นผลเนื่องจาก พยาบาลส่วนใหญ่ตระหนักในคุณค่าของงานพยาบาล เป็นคุณค่าทางจิตใจที่ก่อให้เกิดความสุข ภาคภูมิใจ อีกทั้งเป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี บุคคลทั่วไปและสังคมยอมรับว่าเป็นวิชาชีพที่จำเป็นและมีความสำคัญ ทำให้เห็นคุณค่าในตนเองและคุณค่าในวิชาชีพ และยังช่วยทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน

ขณะเดียวกันกระบวนการทำงานของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามธิบดีมีส่วนช่วยทำให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดีด้วย เช่น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่พยาบาลสำรวจ (nurse survey) เป็นทั้งพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ทำหน้าที่เดินสำรวจรอบบริเวณผู้ป่วยนอกเพื่อดูแลผู้ป่วยที่อาจมีอาการรุนแรงขึ้นหรือรู้สึกไม่สบายมากขึ้น เช่น มีไข้สูง มีอาการคลื่นไส้อาเจียน หรือมีอาการข้างเคียงอื่นๆ เพื่อให้การดูแลได้อย่างทันที่ และเฝ้าระวังสังเกตความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และบางพื้นที่มีอาสาสมัครที่มีจิตอาสา (blue angle) ที่ช่วยคอยตรวจตรา อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทั้งเรื่องการเดินทางไปจุดหมายต่างๆ เช่น เจาะเลือด ตรวจเอกซเรย์ หรือติดต่อหน่วยตรวจต่างๆ เป็นต้น หรือเป็นผู้ประสานงานด้านข้อมูลการตรวจของแพทย์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้ป่วยที่ประสบปัญหาในระหว่างรับบริการ และด้วยลักษณะงานที่กระทำนั้นเป็นงานที่มีผลทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษา มีความปลอดภัย อาการที่ดีขึ้น และสุขสบายมากขึ้นนี้เองจึงทำให้เจ้าหน้าที่พยาบาลรู้สึกปิติ และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น ฉะนั้นความสุขกับพฤติกรรมบริการจึงเป็นปฏิกิริยาที่มีผลต่อกันและกัน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของแมนเนียน<sup>(12)</sup> ที่ระบุว่า อารมณ์ทางบวกมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน พฤติกรรมให้การช่วยเหลือผู้อื่น ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดเชิงเหตุผล การตัดสินใจ การประสานงานที่ดีกว่า และอารมณ์ทางบวกยังมีผลต่อความสุขในการทำงาน นอกจากนี้อารมณ์ทางบวกยังมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน<sup>(13)</sup> และสอดคล้องกับการศึกษาของประพิศ สามะศิริและ บุษบา หน่ายคอน<sup>(7)</sup> ที่ระบุว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน การรับรู้คุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาล เนื่องจากการรับรู้ว่าอาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ มีความเสียสละและจำเป็นต่อผู้ป่วยและสังคม ลักษณะงานที่ต้องดูแลผู้ป่วยในยามเจ็บป่วยและ



ทำให้เกิดความทุกข์และปลดปล่อยความทุกข์จากความเจ็บป่วยยอมส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล

ด้วยนโยบายของคณะฯ ในการส่งเสริมพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการอบรมด้านพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านี้เกิดการเรียนรู้ ตระหนักและนำไปปรับปรุงพฤติกรรมบริการของตนเองให้สามารถดูแลผู้ป่วยให้คลายจากความทุกข์ทรมานจากความเจ็บป่วยและความเครียดในขณะรับบริการได้ดีขึ้น ฉะนั้นจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการฝึกอบรมและกระบวนการทำงานเป็นกระบวนการหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดีและทำให้บุคลากรมีความสุขจากการกระทำและบริการ

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีความสุขในระดับสูงจะมีพฤติกรรมบริการในระดับสูงเช่นเดียวกัน ฉะนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมทั้งด้านทรัพยากรบุคคลและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ สมควรดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานยิ่งๆ ขึ้นไป ทั้งในด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมในทุก

ภาคส่วน รวมทั้งการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีในทุกมิติทั้งในระดับสายบังคับบัญชา ระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันและระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ นอกจากนั้นการจัดอบรมพฤติกรรมบริการให้บุคลากรทุกคนและจัดกิจกรรมกระตุ้นทุก 2 ปี ก็มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศและยังทำให้เกิดความสุขอีกด้วย และเนื่องจากองค์กรกำลังจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านกายภาพ (สถานที่ทำงาน) และโครงสร้างบริหาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสุขและพฤติกรรมบริการจึงควรมีการศึกษาติดตามเป็นระยะเพื่อดูแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาต่อไปให้ดียิ่งขึ้น และควรขยายกลุ่มประชากรที่จะศึกษาให้ครอบคลุมเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานอื่นๆ เช่น กลุ่มงานที่ให้บริการบนหอผู้ป่วยเป็นต้น

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความร่วมมือจากนางณัชชา จงศุภางค์รัตน์, นางสาวริกา สมศรีและหัวหน้าพยาบาลหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทุกหน่วยที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และบุคลากรทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างยิ่ง คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

### เอกสารอ้างอิง

1. พงษ์ เฉลิมสาร. คุณภาพชีวิตการทำงาน. Available from: URL: [http://www.m-society.go.th/document/article/article\\_\\_3489.doc](http://www.m-society.go.th/document/article/article__3489.doc).
2. Argyle M. Do happy workers work harder? The effect of job satisfaction on job performance. In: Ruut Veenhoven. editor. How harmful is happiness? Consequences of enjoying life or not. Universitaire Pers Rotterdam, The Netherlands.1989. Available from: URL:<http://www2.eur.nl/fsw/research/veenhoven/Pub1980s/89a-C9-full.pdf>
3. Wright TA, Staw BA. Affect and favorable work outcomes: two longitudinal tests of the happy-productive worker thesis. Journal of Organizational Behavior 1998;20:1-23. Available from: URL: [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199901\)20:1%3C1::AID-JOB885%3E3.0.CO;2-W/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1099-1379(199901)20:1%3C1::AID-JOB885%3E3.0.CO;2-W/abstract)
4. Boehm JK, Lyubomirsky S. Does happiness promote career success? Journal of Career Assessment 2008; 16: 101-116. Available from: URL: <http://jca.sagepub.com/content/16/1/101.abstract>
5. จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2546.

6. จีรพันธุ์ คำโสภา. ผลการพัฒนามูลฐานการบริการที่เป็นเลิศ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ผ่านการอบรมโครงการพัฒนาพฤติกรรม บริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2544.
7. ประพิศ สามะศิริ และบุษบา หนายคอน. ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์. วารสารกองการพยาบาล 2550;34:22-31.
8. ลักษมี สุดดี. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2550.
9. พรณิภา สืบสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2548.
10. Baumeister RF, Campbell JD, Krueger JI, Vohs KD. Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness or healthier lifestyles? Psychological science in the public interest 2003; 4(1). Available from: URL: <http://www.csom.umn.edu/Assets/71496.pdf>
11. ประภัสสร ฉันทศรีธการ. การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริณญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2544.
12. Manion JO. Joy at work: Creating a positive workplace. Journal of Nursing Administration 2003;(12):652-5. Available from: URL: [http://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/2003/12000/Joy\\_at\\_Work\\_Creating\\_a\\_Positive\\_Workplace.8.aspx](http://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/2003/12000/Joy_at_Work_Creating_a_Positive_Workplace.8.aspx)
13. Forgas JP, Bower GH, Moylan SJ. Praise or blame? Affective influences on attributions for achievement. J Personal Soc Psychol 1990;59:809-19. Available from: URL: <http://psycnet.apa.org/journals/psp/59/4/809/>



## The Association Between Happiness at Workplace with Service Behaviors of Personnels at Out-patient Units.

Chuen- im W.<sup>1</sup>, B.N.S., Tubtimtes S.<sup>2</sup>, Ph.D., Kaewsila Y.<sup>3</sup>, M.N.S.,

<sup>1</sup> Healthcare Management Division, <sup>2</sup> Department of Family Medicine, <sup>3</sup> Nursing Services Department, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok 10400, Thailand.

### Abstract

**Introduction:** Happiness at workplace is a key factor in the organization for working and increased productivity. The cross-sectional study aimed to study the association between the happiness with service behaviors of personnels working at outpatient units, Ramathibodi Hospital. Method: The sample consisted of personnels who have been working for a year or more. All 14 outpatient units were Pediatrics, Medicine, Surgery, Orthopedic, Family Medicine, Psychiatry, Obstetrics, Gynecology, Rehabilitation Medicine, Eye, Ear Nose and Throat, Dental, Nuclear Medicine and Skin. They consisted of 1. head nurse / nurse specialist / advanced practice nurse, 2. registered nurse 3. assistant nurse and 4. ward clerk. The data were collected by using questionnaires that assessed the happiness at workplace and the service behaviors. This happiness included satisfaction in life, satisfaction on the job, positive effect and negative effect. The service behaviors included reception, facilitation, communication, human relations and relationships with colleagues. The reliabilities of questionnaires were 0.95 and 0.93, respectively (Cronbach's alpha coefficient). The data were analyzed by percentage, Chi-square, Odds Ratio and 95% Confident Interval. Result: Most of them had high and medium level of happiness, but nobody had low level. The levels of happiness were associated significantly with service behaviors ( $p$ -value < 0.05). For those who had high levels of happiness, their good behavior of facilitation was 5.18 times of those who had medium levels, and the difference was significantly (Odds Ratio = 5.18,  $p$  value < 0.01). The other behaviors such as reception services, communication, human relations and relationships with colleagues were associated with their happiness scores too. Conclusion: To encourage the good service behaviors of personnel, it is necessary to promote them with happiness at workplace. Although most had already enjoyed high level, the medium level should also be encouraged to be happier, especially regarding the four aspects of happiness at workplace.

**Keywords:** Happiness at Workplace, Service Behaviors, Personnel's, Outpatient

**Corresponding Author:** Tubtimtes S. Ph.D.

Department of Family Medicine, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok 10400, Thailand. Tel. 02-200-4080