T 150468

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสำนึกของการให้บริการ: ศึกษาเฉพาะวิชาชีพพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี

ชื่อผู้เขียน : นางอัญวีณ์ ภาชนะ

ชื่อปริญญา : วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ปีการศึกษา : 2546

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงสุวรรณา เรืองกาญจนเศรษฐ์
3. รองศาสตราจารย์เอนก เพียรอนุกูลบุตร

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสำนึกของการให้บริการของพยาบาล อันได้แก่ เจตคติต่อการปฏิบัติงานพยาบาล ทัศนะต่อโลกด้านการมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมายและจุดมุ่งหมาย ทัศนะต่อธรรมชาติมนุษย์ ประสบการณ์การทำงานและการได้รับการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 1,012 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แบบทดสอบเจตคติต่อการปฏิบัติงานพยาบาล แบบทดสอบทัศนะการมองโลกด้านการมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมายและจุดมุ่งหมาย แบบทดสอบทัศนะต่อธรรมชาติของมนุษย์ และแบบทดสอบจิตสำนึกของการให้บริการพยาบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสถิติสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยได้ข้อสรุปดังนี้

(1) พยาบาลที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานพยาบาลในระดับสูง มีจิตสำนึกของการให้บริการ

ดีกว่าพยาบาลที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) พยาบาลที่มีทัศนะต่อการมองโลกด้านการมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมายและจุดมุ่งหมายในระดับสูง มีจิตสำนึกของการให้บริการดีกว่าพยาบาลที่มีทัศนะต่อการมองโลกด้านการมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมายและจุดมุ่งหมายในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) พยาบาลที่มีทัศนะต่อธรรมชาติมนุษย์ในระดับสูง มีจิตสำนึกของการให้บริการดีกว่าพยาบาลที่มีทัศนะต่อธรรมชาติมนุษย์ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมีจิตสำนึกของการให้บริการไม่แตกต่างกันกับพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ (5) พยาบาลที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการบริการมีจิตสำนึกของการให้บริการดีกว่าพยาบาลที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการศึกษาวิเคราะห์ถดถอยพหุเพิ่มเติมระหว่างตัวแปรทั้ง 4 กับจิตสำนึกของการให้บริการ พบว่า ตัวแปรทัศนะต่อธรรมชาติมนุษย์ สามารถทำนายจิตสำนึกของการให้บริการพยาบาลได้ดีที่สุด ร้อยละ 34.6

TE 150468

The purposes of this research were to study factors affecting service mind of the nurses that included attitudes toward professional nurse's practice, attitudes toward the world in the meaning of life and the aim of living, attitudes toward human nature, nurse's experiences and receiving service trainings.

The sample for this study was 1,012 professional nurses in Ramathibodi hospital.The research tools included 5 parts of questionnaire: personal data, attitudes toward professional nurse's practice, attitudes toward the world in the meaning of life and the aim of living, attitudes toward human nature and service mind of the nurses. The data was analyzed by computer program for calculating percentage, average, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance

The results indicated that the nurses with higher level of attitudes toward professional nurse's practice, attitudes toward the world in the meaning of life and the aim of living and attitudes toward human nature had more service mind of the nurses than those with lower level at statistical significance of 0.05; the nurses with higher level of nurse's experiences had service mind of the nurses not different from those with lower level; the nurses with receiving service trainings had more service mind of the nurses than those with no receiving service trainings at statistical significance of 0.05. In addition, the multiple regression of variables on service mind was analysis and the result indicated that only attitudes toward human nature can predict service mind of the nurses as the best to 34.6 percent.