

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเบื้องต้นเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม 2548 โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 8,536 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างกลับมาทั้งสิ้น 337 คน คิดเป็นร้อยละ 91.58

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ และส่วนที่ 3 เป็นพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย ความไม่สบายใจ สภาพการทำงาน พฤติกรรมผู้นำ พลังอำนาจ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล และสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการเท่ากับ .87, .88, .96, .92, .90 และ .86 ตามลำดับ ส่วนแบบสอบถามพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์พยาบาลวิชาชีพ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis)

#### 1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีอายุเฉลี่ย 35.26 ปี มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 12.49 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 94.96 และปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 81.31

##### 1.2 ระดับพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพเป็นรายด้านพบว่า มีการแสดงออกด้วยการหยุดอยู่กับที่ การแสดงออกด้วยความก้าวร้าว การแสดงออกด้วยการถอยหนี และการแสดงออกด้วยการยอมแพ้อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 1.68 1.75 และ 1.76 ตามลำดับ

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความไม่สบายใจ สภาพการทำงาน พฤติกรรมผู้นำ พลังอำนาจ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล และ สัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความไม่สบายใจมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับ พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $r = .46$ ) สภาพการทำงาน พฤติกรรมผู้นำ พลังอำนาจ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาลและสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $r = -.26, r = -.25, r = -.36, r = -.40$  และ  $r = -.34$  ตามลำดับ) ส่วนอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.4 ตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความไม่สบายใจ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาลและพลังอำนาจ โดยสามารถร่วมกันทำนาย พฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 27 ( $R^2 = .27$ ) ได้สมการทำนายในรูปคะแนน ดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 87.97 + 1.36 \text{ ความไม่สบายใจ} - 0.69 \text{ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล} - 0.47 \text{ พลังอำนาจ}$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.33 \text{ ความไม่สบายใจ} - 0.19 \text{ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล} - 0.13 \text{ พลังอำนาจ}$$

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความไม่สบายใจ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาลและ พลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถร่วมกันทำนาย พฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัย ไปใช้ดังนี้

### 2.1.1 ด้านผู้บริหารทางการแพทย์

ผู้บริหารทางการแพทย์ควรส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และมีความสุขขณะปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรพยาบาล และเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับพยาบาลวิชาชีพ เพื่อป้องกันพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์และความเสี่ยงทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อคุณภาพการบริการพยาบาล ดังนี้

1) ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกผ่อนคลายและมีความสุขขณะปฏิบัติงาน เข้าใจความแตกต่างของพยาบาลวิชาชีพแต่ละคน ควรยืดหยุ่นในการจัดการงานของพยาบาลหรือให้โอกาสพยาบาลวิชาชีพได้มีส่วนร่วมในการจัดการปฏิบัติงานนั้นด้วย เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถกำหนดหรือวางแผนการดำเนินชีวิตประจำวันของตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขเพิ่มมากขึ้น ชมเชยเมื่อพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานได้สำเร็จเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ถึงความสามารถและคุณค่าของตนเอง จัดกิจกรรมสันทนาการภายในหน่วยงาน อนุญาตให้หยุดพักชั่วคราวระหว่างการปฏิบัติงาน หรืออนุญาตให้เปิดเพลงเบาๆ ระหว่างพักการทำกิจกรรมการพยาบาลต่างๆ เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกผ่อนคลายและมีความสุขขณะปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากมีศึกษาพบว่า คนตรีบำบัดสามารถลดความตึงเครียดในบุคคลได้ ดังเช่นการศึกษาของเพ็ญศรี สุหฤตดำรง (2537) ที่พบว่า ผู้ป่วยที่ได้รับฟังโปรแกรมดนตรีมีค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลน้อยกว่าผู้ป่วยที่ไม่ได้รับฟังโปรแกรมดนตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) นอกจากนี้ ผู้บริหารการพยาบาลควรประเมินสภาพอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การช่วยเหลือด้านอารมณ์แก่พยาบาลวิชาชีพได้อย่างทันที่

2) ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรพยาบาล โดยสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพได้ทำกิจกรรมร่วมกันในโอกาสต่างๆ เช่น งานเลี้ยงรับส่งเจ้าหน้าที่ภายในแผนก งานปีใหม่ งานวันเกิด การรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันอย่างน้อยสัปดาห์ครั้ง การออกกำลังกายหลังเลิกงาน การสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพจัดตั้งกลุ่มหรือชมรมเพื่อดำเนินกิจกรรมที่สนใจร่วมกัน เช่น ชมรมนักร้อง ชมรมห้องสมุด ชมรมรักการอ่าน ชมรมรักสุขภาพ ชมรมเย็บปักถักร้อย ชมรมรักธรรมชาติ เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวข้างต้น นอกจากจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรพยาบาลแล้ว ยังช่วยให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกสงบและผ่อนคลาย มองเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่นมากขึ้น ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ไปในทิศทางที่ดีด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวของ วรณประภา (2543) ที่ว่าคนที่ตระหนักในคุณค่าของตนเองน้อย เป็นที่มาของอาการทางร่างกาย ทางอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมแสดงออก ซึ่งเราสามารถชี้แจงไปได้เลยว่า บุคคลคนนั้นเกิดความเครียดทางสังคม หรือพูดเป็นภาษาชาวบ้านก็เรียกว่าได้วามีความประหม่ากลัว เวลาต้องเข้าสังคม ดังนั้น การส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง

3) เสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่พยาบาลวิชาชีพ โดยการเปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานของพยาบาลร่วมกับผู้บริหาร ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานหรือข้อมูลที่เป็นอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็นและนำเสนอผลงานเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานได้อย่างอิสระ ให้มีส่วนร่วมในการจัดการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพได้ใช้ทรัพยากร

ที่มีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมาใช้ในการพัฒนาตนเองและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ให้อำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกาปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถนำความรู้ ความสามารถหรือดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ให้มากที่สุด อันจะช่วยให้พยาบาลวิชาชีพเกิดพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์และสามารถเผชิญกับสถานการณ์ความตึงเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนันทา ไชยาฟอง (2544) ที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ แสดงว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจช่วยในลดความตึงเครียดทางอารมณ์ของบุคคล ช่วยให้บุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงานและมีการแสดงออกในทางที่ดีด้วย

### 2.1.2 ด้านผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานควรระมัดระวังตนเองไม่ให้แสดงพฤติกรรมทางอารมณ์ออกมาจนเกิดผลเสียต่อสุขภาพกาย สุขภาพใจของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยอมรับความแตกต่างของบุคคล สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับตนเองโดย พิจารณาข้อดีของงานที่ทำ สร้างความคิดที่ดีให้เกิดขึ้นกับตนเอง มองโลกในแง่ดี ให้รางวัลกับชีวิตเมื่อมีโอกาส ช่วยเหลือผู้อื่นบ้างตามสมควร อ่านหนังสือบันเทิงคดีเพื่อจรรโลงจิตใจ มีสมาธิอยู่กับปัจจุบัน ยิ้มทักทายเพื่อนร่วมงานเสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักสร้างอารมณ์ขัน ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ให้เกียรติและเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น มีความเป็นอิสระและเชื่อมั่นในตนเอง ให้กำลังใจตัวเองอย่างสม่ำเสมอ พยายามดึงศักยภาพที่มีออกมาใช้ในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ รับรู้ถึงคุณค่าและความสามารถของตนเองส่งผลให้เกิดพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

## 2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.2.1 ศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ เช่น ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ วัฒนธรรม การอบรมเลี้ยงดู บทบาทในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทางอารมณ์ และสัมพันธภาพกับสหวิชาชีพต่างๆ เป็นต้น

2.2.2 ในการศึกษาพฤติกรรมทางอารมณ์ครั้งต่อไป อาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล การใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า อาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ที่ในศึกษาอาจทำเป็นแบบสัมภาษณ์หรือแบบสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของประชากร ส่วนตัวแปรที่ศึกษาหากเป็นตัวแปร เชิงกลุ่มควรกำหนดแต่ละกลุ่มให้มีจำนวนเท่าๆ กันเพื่อให้ได้ตัวแปรที่เหมาะสม