

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสัมพันธ์เปรียบเทียบ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในสถานการณทางสังคมต่างกัน (2) เปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพที่มีจิตลักษณะต่างกัน และ (3) ศึกษาการทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพด้วยกลุ่มตัวแปรสถานการณทางสังคมและกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะร่วมกัน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานน้าที่ให้การพยาบาลในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 248 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายจากประชากร ตัวแปรในการวิจัยมี 7 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัดตัวแปรทั้ง 7 ชุด เป็นแบบข้อความประกอบมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับ ซึ่งมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ .84 ถึง .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทางและ 3 ทาง การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวแปรสถานการณทางสังคม พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงคือ พยาบาลที่มีการสนับสนุนของครอบครัวสูง ได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยและมีสัมพันธภาพในองค์กรดี (2) เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวแปรจิตลักษณะ พยาบาลที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง คือ พยาบาลที่มีสุขภาพจิตดี มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีทัศนคติต่อวิชาชีพดีมาก และ (3) ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบการทำนายพฤติกรรมด้วยตัวแปรสองกลุ่มคือกลุ่มจิตลักษณะ และกลุ่มสถานการณทางสังคมกับตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยลำพัง ขณะที่ได้พบว่าตัวแปรทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ คือ สุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย และทัศนคติต่อวิชาชีพ โดยมีการทำนายเท่ากับร้อยละ 42.1

This study was a correlational comparative research with the purposes to (1) compare the levels of excellent service behavior of professional nurses who were in different social situations; (2) compare the levels of excellent service behavior of professional nurses who had different psychological traits; and (3) study the prediction of excellent service behavior of professional nurses using the social situation factors and psychological factors as the combined predictors.

The research sample consisted of 248 randomly selected professional nurses who were staff members of Suppasittiprasong Hospital. This study covered seven variables. The employed research instruments were 6-scale summated rating scale questionnaires to assess the seven variables with reliability coefficients ranging from .84 to .92. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, two-way and three-way analysis of variance, multiple regression analysis, and Scheffe method for pair-wise comparison.

Research findings revealed that (1) when considered and classified by social situation factors, professional nurses with high level of excellent service behavior were those with high level of family supports, whose jobs were directly in line with their habitual characters, and with good colleague relationship; (2) when considered and classified by psychological factors, professional nurses with high of excellent service behavior were those with good mental health, with high level of moral reasoning, and with very good attitudes toward their profession; and (3) no significant difference of predictability was found when the prediction of excellent service behavior using the combination of social situation factors and psychological factors as predictors was compared with the prediction using each individual group of factors as predictors; while the main predictors of excellent service behavior of professional nurses were found to be mental health, jobs directly in line with habitual character, and attitude toward the profession, with the combined predictability of 42.1 percent.