

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานีนี้ เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งแสวงหา ปัจจัยเชิงเหตุในด้านสถานการณ์ จิตลักษณะ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยแบ่งตัวแปรที่ศึกษาเป็น 3 กลุ่มใหญ่ 1) ตัวแปรเชิงเหตุสามกลุ่ม คือ ตัวแปรสถานการณ์ ได้แก่ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร ตัวแปรจิตลักษณะ ได้แก่ สุขภาพจิต ทศนคติต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม 2) ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ 3) ตัวแปรลักษณะทางสังคมหรือภูมิหลังเป็นตัวแปรแบ่งกลุ่มย่อยในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการเพื่อตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประการ ซึ่งได้เสนอไว้แล้วนั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้เลือกให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติบรรยาย คือ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่ามัธยฐาน (Mdn) และพิสัย (Range) การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอ้างอิงกล่าวคือ การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และข้อ 2 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 3 ทาง (Three-way analysis of variance) การทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) นอกจากนี้ยังมีการใช้สถิติขั้นรองในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ซึ่งจะกระทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่แบ่งโดยใช้ลักษณะทางชีวสังคมหรือภูมิหลังของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนที่สุด การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณโดยคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ในบทนี้จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจะเริ่มพิจารณา ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เห็นลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม และเพื่อให้เข้าใจถึงการแบ่งประเภทของผู้ตอบออกเป็นกลุ่มย่อยในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตีความผลการวิจัยและกำหนดขอบเขตการนำเสนอผลการวิจัยต่อไปนี้ด้วย ลำดับต่อไปจึงเสนอผลของการวิเคราะห์ตามสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบบนัยสำคัญทางสถิติ จะแสดงด้วยสัญลักษณ์ *

แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ** แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .01 *** แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และเปอร์เซ็นต์ทำนายที่เกิน 5 เปอร์เซนต์ก็จะใช้สัญลักษณ์ * ด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาพฤติกรรมบริการผู้ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี พ.ศ. 2546 ซึ่งเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 248 ตัวอย่าง เมื่อจำแนกแล้วคำนวณจำนวนและร้อยละของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางชีวสังคม เป็นดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม

ลักษณะทางชีวสังคม	สถิติ	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	248	100
1) ไม่มีคู่	129	52
2) มีคู่	119	48
รายได้	248	100
1) รายได้น้อย	144	58
2) รายได้มาก	104	42
อายุการทำงาน	248	100
1) ทำงานน้อย	145	58.5
2) ทำงานมาก	103	41.5
ประสบการณ์ได้รับการอบรม	248	100
1) ไม่ได้อบรม	57	23
2) อบรม1วัน	129	52
3) อบรม2-5วัน	62	25

จากตารางที่ 4.1 เมื่อจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคมของพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเป็นผู้ยังไม่มีคู่ (52%) มากกว่ามีคู่แล้ว (48%) เล็กน้อย เป็นผู้มีรายได้น้อยหรือไม่พอเพียง (58%) มากกว่ามีรายได้พอเพียง (42%) ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี (58.5 %) มากกว่าประสบการณ์ 6 ปี ขึ้นไป (41.5 %) ส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการอบรมเพื่อพัฒนาการทำงาน 1 วัน (52%) ผู้ที่ไม่ได้รับการอบรมกับอบรมมากกว่า 1 วัน มีใกล้เคียงกัน

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ

ในการวิจัยครั้งนี้จะมีการวิเคราะห์พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพโดยใช้สถิติ 2 ชนิด คือ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน 3 ทาง (Three-Way Analysis of Variance) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยจะวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้ คือ

ลำดับที่ 1 การวิเคราะห์ความแปรปรวน 3 ทาง ทำการวิเคราะห์ใน 3 รูปแบบคือ

รูปแบบที่หนึ่ง ใช้ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร วิเคราะห์ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

รูปแบบที่สอง ใช้ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะ ได้แก่ สุขภาพจิต ทศนคติต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม วิเคราะห์ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

รูปแบบที่สาม ใช้ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรกับอีก 1 กลุ่ม คือ ความพร้อมสถานการณ์ทางสังคม ความพร้อมทางจิตลักษณะ และกลุ่มตัวแปรทางชีวสังคมซึ่งนำเข้าวิเคราะห์ครั้งละ 1 ตัวแปรจนครบทุกตัว

ลำดับที่ 2 การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) ทั้งแบบรวม (Total) และแบบก้าวหน้า (Forward) ด้วยตัวแปรทำนายจำนวน 3 ชุด

แต่ละลำดับและรูปแบบการวิเคราะห์ ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิเคราะห์จะเสนอเรียงตามลำดับและรูปแบบการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานการณ์ทางสังคมต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบที่หนึ่งคือ พิจารณาความแปรปรวนของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ตามตัวแปร

อิสระที่เป็นสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร

พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล มีทั้งหมด 6 ข้อคือ 1) การรวบรวมข้อมูล 2) การวินิจฉัยทางการพยาบาล 3) การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาล 4) การวางแผนการพยาบาล 5) การปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล 6) การประเมินผลการพยาบาล การวัดพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ใช้แบบวัดประเภทมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 32 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยที่พบในกลุ่มตัวอย่าง คือ 97 ถึง 192 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 154.55 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.37 ค่ามัธยฐานเท่ากับ 156 คะแนน

การสนับสนุนของครอบครัว หมายถึง การที่สมาชิกครอบครัวให้ความตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ในลักษณะของการให้ความสะดวก ช่วยเหลือ ด้านสิ่งของ การเงิน แรงงาน ข้อเสนอแนะ หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ในการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จทั้งทางตรงและทางอ้อม การวัดการสนับสนุนจากครอบครัวใช้แบบวัดประเภทมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยที่พบในกลุ่มตัวอย่าง คือ 13 ถึง 60 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 48.09 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.6 คะแนน ค่ามัธยฐานเท่ากับ 49.50 คะแนน การแบ่งคะแนนแบ่งเป็น 2 ระดับ ใช้มัธยฐานเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า 49.50 คะแนน แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีการสนับสนุนของครอบครัวดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 49.50 ลงไป แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีการสนับสนุนจากครอบครัวดีน้อย

งานตรงกับลักษณะนิสัย หมายถึง การที่บุคคลได้ทำงานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสนใจ ความชอบ ความสามารถ หรือความถนัดของตน เมื่อได้ทำงานนั้นแล้ว รู้สึกมีความสุข เพลิดเพลิน ไม่เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายหรืออยากหลบเลี่ยง การวัดงานตรงกับลักษณะนิสัย ใช้แบบวัดลักษณะประเภทมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยที่พบในกลุ่มตัวอย่าง คือ 22 ถึง 59 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 43.39 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.98 คะแนน ค่ามัธยฐานเท่ากับ 42.00 คะแนน การแบ่งคะแนนเป็น 2 ระดับ ใช้มัธยฐานเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า 42.00 คะแนน แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานตรงกับนิสัยมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 42.00 ลงไป แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานตรงกับนิสัยน้อย

สัมพันธภาพในองค์กร หมายถึง ความเกี่ยวข้องผูกพันกันระหว่างบุคคลที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นไปในลักษณะความเกี่ยวข้องทางจิตใจ ทางวาจา หรือพฤติกรรม การวัดสัมพันธภาพในองค์กร ใช้แบบวัดลักษณะประเภตมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยที่พบในกลุ่มตัวอย่าง คือ 22 ถึง 60 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 43.98 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.07 คะแนน ค่ามัธยฐานเท่ากับ 46.00 คะแนน การแบ่งคะแนนแบ่งเป็น 2 ระดับ ใช้มัธยฐานเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า 46.00 คะแนน แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในองค์กรดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 46.00 ลงไป แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่มีสัมพันธภาพในองค์กรดีน้อย

กลุ่มที่ทำการวิเคราะห์นี้จะทำการวิเคราะห์ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่แบ่งตามตัวแปรอิสระชั้นรองหรือชีวสังคม มี 4 ตัวแปร สถานภาพการสมรส แบ่งเป็นกลุ่มไม่มีคู่ (โสด หม้าย หย่า) กับกลุ่มมีคู่ รายได้แบ่งเป็นกลุ่มรายได้ไม่พอเพียงหรือรายได้น้อย กับกลุ่มรายได้พอเพียงหรือรายได้มาก ประสิทธิภาพในการทำงานแบ่งเป็น กลุ่มประสิทธิภาพทำงานวิชาชีพน้อยกับกลุ่มประสิทธิภาพทำงานวิชาชีพมาก การอบรม หลักสูตรการบริการสู่ความเป็นเลิศ กลุ่มไม่ได้รับการอบรม กับกลุ่มได้รับการอบรม 1 วัน และอบรม 2-5 วัน รวมเป็นกลุ่มย่อยที่จะวิเคราะห์เป็น 10 กลุ่ม การรายงานผลในกลุ่มย่อย จะรายงานเฉพาะเมื่อกลุ่มย่อยแบ่งตามตัวแปรเดียวกันมีผลต่างกันเท่านั้น ถ้ากลุ่มย่อยที่นำมาเปรียบเทียบกันมีผลที่มีนัยสำคัญ ในทำนองเดียวกันหมดจะไม่รายงาน เพราะผลเช่นนี้จะปรากฏในกลุ่มรวมอยู่แล้ว สำหรับตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย เป็นดังตารางที่ 4.2

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์กลุ่มรวม คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระ 3 ตัวคือ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ .001 , .01 และ .05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระพบว่า พยาบาลที่มีการสนับสนุนของครอบครัวดีมากมีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ($\bar{X} = 159.69$) มากกว่าพยาบาลที่มีการสนับสนุนครอบครัวดีน้อย ($\bar{X} = 148.42$) พยาบาลที่ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยมากมีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ($\bar{X} = 160.87$) น้อยกว่าพยาบาลที่ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยน้อย ($\bar{X} = 148.23$) พยาบาลที่มีสัมพันธภาพในองค์กรมากมีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ($\bar{X} = 159.06$) มากกว่าพยาบาลที่มีสัมพันธภาพในองค์กรน้อย ($\bar{X} = 148.21$)

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล
วิชาชีพ พิจารณาตามลักษณะสถานการณ์ทางสังคม 3 ประการ วิเคราะห์กลุ่มรวม และ
กลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าเอฟ (F)							เปอร์เซ็นต์ ทำนาย
		สนับสนุนฯ (ก)	งานฯ (ข)	สัมพันธ์ฯ (ค)					
					(ก)x (ข)	(ก)x (ค)	(ข)x (ค)	(ก)x(ข)x(ค)	
รวม	248	17.83***	26.75***	7.13**	<1	<1	<1	<1	29.5
มีคู่	119	5.7*	22.77***	2.68	<1	<1	<1	1.40	31.3
ไม่มีคู่	129	14.41***	4.83*	5.43*	<1	<1	<1	<1	26.5
รายได้น้อย	144	7.83**	16.75***	1.50	<1	<1	3.34	<1	25.0
รายได้มาก	104	9.52**	10.15**	11.80***	5.37*	<1	<1	2.62	42.3
ทำงานน้อย	145	5.68**	22.49***	<1	<1	<1	<1	<1	24.6
ทำงานมาก	103	15.12***	5.73**	7.57**	<1	<1	<1	<1	36.4
ไม่ได้อบรม	57	3.21	2.0	2.83	<1	<1	1.62	<1	29.7
อบรม1วัน	129	11.22***	21.50**	3.01	<1	<1	<1	<1	32.1
อบรม2-5วัน	62	2.90	<1	<1	<1		<1	3.67	13.8

หมายเหตุ *** มีนัยสำคัญที่ระดับ.001 ** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สนับสนุนฯ : การสนับสนุนของครอบครัว; งานฯ: งานตรงกับลักษณะนิสัย;

สัมพันธ์ฯ: สัมพันธภาพในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยพบว่า คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศแปรปรวนไปตามการสนับสนุนของครอบครัวในกลุ่มพยาบาล 7 กลุ่ม จาก 9 กลุ่ม ที่เด่นชัดคือ กลุ่มเคยได้รับการอบรม 1 วัน คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศแปรปรวนไปตามงานตรงกับลักษณะนิสัยในกลุ่มพยาบาล 7 กลุ่มจาก 9 กลุ่ม ที่เด่นชัด คือ กลุ่มเคยได้รับการอบรม 1 วัน คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศแปรปรวนไปตามสัมพันธภาพในองค์กรในกลุ่มพยาบาล 3 กลุ่ม จาก 9 กลุ่มที่เด่นชัดคือกลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มรายได้มาก และกลุ่มประสบการณ์การทำงานมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มเปรียบเทียบพบว่า 1) พยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนของครอบครัวมาก มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนของครอบครัวน้อย (ดูค่าเฉลี่ยจากตารางที่ 4.3) 2) พยาบาลที่มีการทำงานตรงกับลักษณะนิสัยมาก มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่า พยาบาลที่มีการทำงานตรงกับลักษณะนิสัยน้อย 3) พยาบาลที่มีสัมพันธภาพในองค์กรดีมีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลที่มี สัมพันธภาพในองค์กรไม่ดี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่ม	สนับสนุนฯ		งานตรงฯ		สัมพันธภาพฯ	
	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
รวม	159.69	148.42	160.87	148.23	159.06	148.21
มีคู่	159.24	149.23	161.58	146.51	-	-
ไม่มีคู่	160.03	147.46	160.20	149.80	-	-
รายได้น้อย	160.37	150.64	161.46	149.89	-	-
รายได้มาก	158.94	144.35	160.13	145.69	158.82	143.38
ทำงานน้อย	157.72	149.48	160.82	148.51	-	-
ทำงานมาก	163.50	147.37	159.94	147.82	159.80	145.63
ไม่ได้อบรม	-	-	-	-	-	-
อบรม1วัน	160.42	148.30	161.97	146.92	-	-
อบรม2-5วัน	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ สนับสนุนฯ: การสนับสนุนของครอบครัว;งานตรงฯ: งานตรงกับลักษณะนิสัย

สัมพันธฯ: สัมพันธภาพในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยพบว่า คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวพร้อมกันคือการสนับสนุนของครอบครัวและงานตรงกับลักษณะนิสัย ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในกลุ่มรายได้มากจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ ของกลุ่มผลดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล ที่มีการสนับสนุน
ของครอบครัวและงานตรงกับลักษณะนิสัย ในกลุ่มรายได้มาก จำนวน 104 คน

ตัวแปร		จำนวน	รหัส		(22)	(12)	(21)
การสนับสนุน	งานตรงๆ	คน		ค่าเฉลี่ย	147.25	150.67	151.42
ต่ำ	ต่ำ	15	(11)	133	14.25*	17.67*	18.42*
สูง	สูง	4	(22)	147.25	-	3.42	4.17
ต่ำ	สูง	6	(12)	150.67		-	0.75
สูง	ต่ำ	12	(21)	151.42			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลที่มีการสนับสนุนของครอบครัว และงานตรงกับลักษณะนิสัยในกลุ่มรายได้มาก พบว่า มีนัยสำคัญ 3 คู่ ซึ่งพิจารณาแล้วมีผลสำคัญคือ 1) พยาบาลที่ได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยน้อย และได้รับการสนับสนุน ของครอบครัวสูง มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลที่มีการสนับสนุน ของครอบครัวต่ำ 2) พยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนของครอบครัวต่ำ ถ้าได้ทำงานตรงกับลักษณะ นิสัยมาก มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลที่ทำงานไม่ตรงกับลักษณะนิสัย และ 3) พยาบาลที่ได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยมาก ถ้าได้รับการสนับสนุนของครอบครัวสูง มีพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศสูงมากกว่าพยาบาลที่มีการสนับสนุนของครอบครัวต่ำและได้ทำงานตรง กับลักษณะนิสัยน้อย

สรุปผลการวิเคราะห์ในส่วน of ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง คือ 1) พยาบาลที่มีการสนับสนุนของครอบครัวดีมากโดยทั่วไป ที่เด่นชัดคือ กลุ่มที่ได้รับการอบรม 1 วัน 2) พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยมากโดยทั่วไป ที่เด่นชัดคือ กลุ่มที่ได้รับการ อบรม 1 วัน 3) พยาบาลที่มีสัมพันธภาพในองค์กรดีมากโดยทั่วไป ที่เด่นชัดคือ กลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มที่มี รายได้มาก และกลุ่มมีประสบการณ์การทำงานมาก นอกจากนั้นยังได้พบในกลุ่มพยาบาลที่มี รายได้มาก ที่ได้งานตรงกับลักษณะนิสัยและได้รับการสนับสนุนของครอบครัวสูง หรืออยู่ใน สถานการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพที่มีจิตลักษณะต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบที่สองคือ พิจารณาความแปรปรวนของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ตามตัวแปรอิสระที่เป็นจิตลักษณะ ได้แก่ สุขภาพจิต ทศนคติต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม

พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ความหมายได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 2.1 จึงไม่ขอกกล่าวซ้ำอีก

สุขภาพจิต หมายถึง ลักษณะสภาพจิตใจของบุคคลอันเกี่ยวข้องกับ ความกลัว ความวิตกกังวล การควบคุมอารมณ์ สมาธิ ความกล้า และอาจหมายรวมถึงสภาพทางกายด้วย เช่น ความต้องการอาหาร ความไม่เจ็บไข้ ความกระปรี้กระเปร่า เป็นต้น การวัดสุขภาพจิตใช้แบบวัดประเภทมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยที่พบในกลุ่มตัวอย่าง คือ 25 ถึง 59 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 45.33 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.29 คะแนน ค่ามัธยฐานเท่ากับ 46.00 คะแนน การแบ่งคะแนนเป็น 2 ระดับ ใช้มัธยฐานเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า 46.00 คะแนน แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีสุขภาพจิตดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 46.00 ลงไป แสดงว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีสุขภาพจิตดีน้อย

ทศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และเห็นคุณค่าต่อลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพและความพร้อมที่จะทำงาน เพื่อส่วนรวมด้วยความมานะบากบั่น ซื่อสัตย์ เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ การวัดทศนคติเป็นแบบวัดลักษณะประเภทมาตรประเมินรวมค่า ประกอบด้วย ข้อความ 10 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยที่พบในกลุ่มตัวอย่าง คือ 23 ถึง 60 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 45.10 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.60 คะแนน ค่ามัธยฐานเท่ากับ 46.00 คะแนน การแบ่งคะแนนเป็น 2 ระดับ โดยใช้มัธยฐานเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า 46.00 คะแนน แสดงว่าเป็นพยาบาลที่มีทศนคติต่อวิชาชีพมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 46.00 ลงไป แสดงว่าเป็นพยาบาลที่มีทศนคติต่อวิชาชีพน้อย

เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เป็นเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการกระทำของบุคคล โดยเหตุผลเหล่านี้จัดเรียง ลำดับไว้ 6 ชั้น ตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก คือ 1) หลักการเชื่อฟังคำสั่งและหลบหลีกการถูกลงโทษทางกาย 2) หลักการแสวงหารางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ 3) หลักการทำตามหน้าที่

ที่ผู้อื่นเห็นชอบ 4) หลักการทำหน้าที่ตามสังคม 5) หลักการทำตามคำมั่นสัญญา และ 6) หลักการยึดอุดมคติสากล การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมใช้แบบวัดจริยธรรมจำนวน 7 เรื่อง 14 ข้อคำถาม แต่ละเรื่องมีเหตุผลให้ประเมินจำนวน 2 เหตุผล บุคคลที่เห็นด้วยมากที่สุดจะได้ 6 คะแนน ไปจนถึงไม่เห็นด้วยน้อยที่สุดจะได้ 1 คะแนน คะแนนที่เป็นไปได้อยู่ในช่วง 77 ถึง 462 คะแนน พิสัยที่พบในกลุ่มตัวอย่างคือ 208 ถึง 462 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 360.19 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 43.14 คะแนน ค่ามัธยฐานเท่ากับ 359.50 คะแนน การแบ่งคะแนนเป็น 2 ระดับ ใช้เกณฑ์ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า 359.50 คะแนน แสดงว่าเป็นพยาบาลมีเหตุผลเชิงจริยธรรมดีมาก ส่วนผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 359.50 คะแนนลงไป แสดงว่าเป็นพยาบาลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมดีน้อย

กลุ่มที่ทำการวิเคราะห์นี้จะทำการวิเคราะห์ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่แบ่งตามตัวแปรอิสระชั้นรอง หรือลักษณะทางชีวสังคม 4 ตัวแปร คือ สถานภาพสมรส แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ ไม่มีคู่ (โสด หย่า หม้าย) และมีคู่ รายได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ รายได้พอเพียงหรือรายได้มาก และรายได้ไม่พอเพียงหรือรายได้น้อย ระยะเวลาการทำงานแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มมีประสบการณ์ในการทำงานมาก และกลุ่มมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย การอบรมซึ่งแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มไม่ได้รับการอบรมหลักสูตรการบริการสู่ความเป็นเลิศ กลุ่มได้รับการอบรม 1 วัน และกลุ่มอบรม 2-5 วัน เมื่อนับกลุ่มรวมด้วยเป็น 9 กลุ่ม ตามรายละเอียดที่ได้รายงานไว้ข้างต้นแล้ว การรายงานผลในกลุ่มย่อย จะรายงานเฉพาะเมื่อกลุ่มย่อยแบ่งตามตัวแปรเดียวกันมีผลต่างกันเท่านั้น ถ้ากลุ่มย่อยที่นำมาเปรียบเทียบกันมีผลที่มีนัยสำคัญในทำนองเดียวกันหมดจะไม่รายงาน เพราะผลเช่นนี้จะปรากฏในกลุ่มรวมอยู่แล้ว สำหรับตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ พิจารณาตามสุขภาพจิต ทักษะติดต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ผลการวิเคราะห์ดังแสดงตารางที่ 4.5

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์กลุ่มรวม คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ สุขภาพจิต และทักษะติดต่อวิชาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญ .001 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระ (ดูตารางที่ 4.6) พบว่า พยาบาลที่มีสุขภาพจิตดีมาก ($\bar{X} = 158.25$) มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศมากกว่าพยาบาลที่มีสุขภาพจิตดีน้อย ($\bar{X} = 151.51$) และพยาบาลที่มีทักษะติดต่อวิชาชีพพยาบาลดีมาก ($\bar{X} = 159.78$) มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศดีกว่าพยาบาลที่มีทักษะติดต่อวิชาชีพพยาบาลดีน้อย ($\bar{X} = 149.16$)

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล
วิชาชีพ พิจารณาตามลักษณะทางจิต 3 ประการ วิเคราะห์กลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเอฟ (F)							เปอร์เซ็นต์ ทำนาย
	คน	สุขภาพจิต	ทัศนคติ	เหตุผลฯ					
		(ก)	(ข)	(ค)	(ก)x (ข)	(ก)x (ค)	(ข)x (ค)	(ก) x (ข)x(ค)	
รวม	248	10.91***	33.98***	1.49	<1	1.62	<1	<1	16.8
มีคู่	119	1.94	21.83***	1.98	<1	<1	<1	<1	15.5
ไม่มีคู่	129	14.86***	9.18***	<1	1.12	<1	4.10*	<1	22.3
รายได้น้อย	144	11.03***	9.66***	<1	2.02	5.38*	<1	<1	14.7
รายได้มาก	104	1.03	28.36***	2.71	2.86	<1	3.88*	<1	27.7
ทำงานน้อย	145	6.78**	17.37***	<1	2.46	2.10	3.44	<1	23.5
ทำงานมาก	103	3.77*	12.45***	<1	<1	<1	<1	<1	10.9
ไม่ได้อบรม	57	3.18	8.09*	2.01	3.04	1.28	<1	<1	31.6
อบรม 1 วัน	129	4.70*	20.89***	<1	<1	<1	<1	<1	15.8
อบรม 2-5 วัน	62	<1	1.92	<1	<1	1.26	<1	<1	5.0

หมายเหตุ ***มีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ** แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .01 *มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุขภาพจิต: สุขภาพจิต ทัศนคติ: ทัศนคติต่อวิชาชีพ; เหตุผลฯ: เหตุผลเชิงจริยธรรม.

ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยพบว่า คะแนนพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพแปรปรวนไปตาม สุขภาพจิต 5 กลุ่มจาก 9 กลุ่ม ที่เด่นชัด คือกลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มรายได้น้อย กลุ่มอบรม 1 วัน คะแนนพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศแปรปรวนไปตาม ทัศนคติต่อวิชาชีพ 8 กลุ่ม จาก 9 กลุ่ม ที่เด่นชัดคือ กลุ่มได้รับการอบรม 1 วัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย (จากตารางที่ 4.6) พบว่าพยาบาลที่มีสุขภาพจิตดีมาก มีพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศมากกว่าพยาบาลที่มีสุขภาพจิตดีน้อย และพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลดีมากมีพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศดีกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลน้อย

ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยพบว่าคะแนนพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวพร้อมกัน คือ สุขภาพจิต และเหตุผลเชิงจริยธรรม ที่ระดับ .05 ในพยาบาล 1 กลุ่มคือ กลุ่มรายได้น้อย แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทัศนคติต่อวิชาชีพและเหตุผลเชิงจริยธรรม ที่ระดับ .05 พบในพยาบาล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มไม่มีคู่และกลุ่มรายได้มาก จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ทั้ง 3 กลุ่ม ผลดังแสดงในตาราง 4.7, 4.8, 4.9

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่ม	สุขภาพจิต		ทัศนคติ		เหตุผลฯ	
	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
รวม	158.2	151.51	159.78	149.16	-	-
มีคู่	-	-	159.49	147.17	-	-
ไม่มีคู่	160.84	150.31	160.10	150.63	-	-
รายได้น้อย	159.40	152.61	159.06	151.82	-	-
รายได้มาก	-	-	160.74	145.32	-	-
ทำงานน้อย	159.25	151.30	160.22	149.38	-	-
ทำงานมาก	157.13	151.86	159.25	148.78	-	-
ไม่ได้อบรม	-	-	162.11	147.52	-	-
อบรม1วัน	158.32	150.86	161.29	148.79	-	-

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลที่มีสุขภาพจิตและเหตุผลเชิงจริยธรรมในกลุ่มรายได้น้อย จำนวน 144 คน

ตัวแปร		จำนวน	รหัส		(12)	(21)	(22)
สุขภาพจิต	เหตุผลฯ	คน		ค่าเฉลี่ย	149.26	156.27	159.20
ต่ำ	ต่ำ	23	(11)	146.22	3.04	10.05*	12.98*
ต่ำ	สูง	19	(12)	149.26	-	7.01	79.94*
สูง	ต่ำ	15	(21)	156.27		-	2.94
สูง	สูง	15	(22)	159.20			-

*มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลที่มีสุขภาพจิต และเหตุผลเชิงจริยธรรมต่างกันของพยาบาลในกลุ่มรายได้น้อย จำนวน 144 คน พบว่ามีนัยสำคัญ 3 คู่ ซึ่งพิจารณาแล้วพบผลสำคัญประการเดียวคือ พยาบาลที่มีสุขภาพจิตดีสูง และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงมีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่า พยาบาลที่มีสุขภาพจิตและเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพที่มี
ทัศนคติต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ในกลุ่มไม่มีคู่ จำนวน 129 คน

ตัวแปร		จำนวน	รหัส		(12)	(21)	(22)
ทัศนคติ	เหตุผลฯ	คน		ค่าเฉลี่ย	150.58	155.35	157.81
ต่ำ	ต่ำ	28	(11)	144.21	6.37	11.12*	13.6*
ต่ำ	สูง	19	(12)	150.58	-	4.75	7.23
สูง	ต่ำ	16	(21)	155.33		-	2.48
สูง	สูง	9	(22)	157.81			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลที่มี
ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล และเหตุผลเชิงจริยธรรมต่างกันในกลุ่มไม่มีคู่ พบนัยสำคัญ 2 คู่ ซึ่ง
พิจารณาแล้วพบว่า 1) พยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มี
พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลต่ำ และเหตุผล
เชิงจริยธรรมต่ำ 2) พยาบาลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำถ้ามีทัศนคติต่อวิชาชีพสูง จะมีพฤติกรรมการ
บริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพต่ำ

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน พฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรมของพยาบาล ในกลุ่มรายได้มาก จำนวน 104 คน

ตัวแปร		จำนวน	รหัส		(11)	(12)	(22)
ทัศนคติ ^a	เหตุผล ^a	คน		ค่าเฉลี่ย	142.90	142.90	150.96
สูง	ต่ำ	8	(21)	137.88	5.02	11.67*	13.03*
ต่ำ	ต่ำ	20	(11)	142.90	-	6.65	8.01
ต่ำ	สูง	11	(12)	149.55		-	1.36
สูง	สูง	18	(22)	150.91			-

* มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลและเหตุผลเชิงจริยธรรม ในกลุ่มรายได้มาก พบว่า มีนัยสำคัญ 2 คู่ ซึ่งพิจารณาแล้วพบผลสำคัญเปรียบเทียบประการเดียวคือ พยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงมีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ สูงกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพต่ำ และเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

สรุป ผลการวิเคราะห์ในส่วนของตัวแปรลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลได้ว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง คือ พยาบาลที่มีสุขภาพจิตดีมากโดยทั่วไป พบเด่นชัดในกลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มรายได้น้อย กลุ่มอบรม 1 วัน พยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพดีมากโดยทั่วไป พบเด่นชัดในกลุ่มได้รับการอบรม 1 วัน และการวิเคราะห์ยังได้พบอีกว่า ในกลุ่มรายได้น้อย พยาบาลผู้ที่มีสุขภาพจิตดีและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศสูง ในกลุ่มพยาบาลที่ไม่มีคู่และในกลุ่มรายได้มาก พยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ และยังได้พบอีกว่าในกลุ่มพยาบาลที่ไม่มีคู่ ผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ ถ้ามีทัศนคติต่อวิชาชีพสูงมีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าผู้ที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพต่ำ

2.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพที่มี ความพร้อมทางสถานการณ์ และความพร้อมทางจิตโดยรวม และลักษณะชีวสังคมต่างกัน

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบที่สาม คือ พิจารณาความแปรปรวนของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ความพร้อมทางสถานการณ์ และความพร้อมทางจิตโดยรวม และกลุ่มตัวแปรลักษณะทางชีวสังคม

ความพร้อมทางสถานการณ์ หมายถึง องค์ประกอบของตัวแปรอิสระที่เป็นสถานการณ์ 3 ประการคือ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร ผู้ที่มีองค์ประกอบทางสถานการณ์โดยรวมสามประการสูง แสดงว่าเป็นผู้ที่อยู่ในสถานการณ์โดยรวมดี ส่วนผู้ที่มีองค์ประกอบทางสถานการณ์โดยรวมสามประการต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่อยู่ในสถานการณ์โดยรวมไม่ดี

ความพร้อมทางจิต หมายถึง องค์ประกอบของตัวแปรอิสระที่มีจิตลักษณะ 3 ประการคือ สุขภาพจิต ทักษะคิดต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ผู้ที่มีจิตลักษณะสามประการสูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพร้อมทางจิตสูง ส่วนผู้ที่มีจิตลักษณะสามประการต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพร้อมทางจิตต่ำ

ลักษณะทางชีวสังคม เป็นตัวแปรที่เป็นข้อมูลทั่วไปของพยาบาล 4 ตัวแปรคือ สถานภาพการสมรส แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มมีคู่ กับไม่มีคู่ ระยะเวลาการทำงานแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระยะเวลาทำงานน้อย (1- 6 ปี) และระยะเวลาทำงานมาก (7-28 ปี) ระยะเวลาการอบรมแบ่งเป็น 3 ระดับคือ ไม่ได้อบรม อบรม 1 วัน อบรมมากกว่า 2-5 วัน

การวิเคราะห์ทำกับกลุ่มรวมเท่านั้น ไม่ทำกับกลุ่มย่อย เพราะนำเอาลักษณะทางชีวสังคมมาเป็นตัวแปรอิสระแล้ว ตัวแปรตามของการวิเคราะห์ คือ พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล พิจารณาตามความพร้อมสถานการณ์ ความพร้อมทางจิตโดยรวม และลักษณะทางชีวสังคม ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของ
พยาบาล พิจารณาตามความพร้อมสถานการณ์ทางสังคม ความพร้อมทางจิต และ
ลักษณะทางชีวสังคม (n = 248)

ค่า F							เปอร์เซ็นต์ ทำนาย
ความพร้อม สถานการณ์	ความพร้อม ทางจิต	ชีวสังคม					
(ก)	(ข)	(ค)	กx ข	ก x ค	ข x ค	กx ขx ค	
40.65***	10.07**	สถานภาพสมรส	<1	<1	<1	<1	24.1
43.09***	12.17***	รายได้	3.39	1.60	1.25	<1	25.6
43.31***	9.9**	เวลาทำงาน	<1	1.65	1.85	<1	24.7
23.55***	7.06**	การอบรม	<1	1.02	2.23	<1	25.5

*** มีนัยสำคัญที่ .001 **มีนัยสำคัญที่ .01 *มีนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ
กลุ่มเปรียบเทียบความพร้อมสถานการณ์ทางสังคม ความพร้อมทางจิตและ
ลักษณะชีวสังคม

ความพร้อมสถานการณ์		ความพร้อมทางจิต		ลักษณะชีวสังคม	
สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
50.38	46.30	49.12	47.56	-	-
50.25	46.65	49.49	47.39	-	-
40.37	46.18	47.47	50.37	-	-
50.22	46.29	49.11	47.39	-	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของ
พยาบาลวิชาชีพ พบว่า คะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศแปรปรวนตามตัวแปรความพร้อม
สถานการณ์และความพร้อมทางจิตที่ระดับนัยสำคัญ .01 ถึง .001 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า (ตารางที่
4.11) พยาบาลที่มีความพร้อมทางสถานการณ์สูง มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ($\bar{X} = 50.38$)
สูงกว่าพยาบาลที่มีความพร้อมทางสถานการณ์ต่ำ ($\bar{X} = 46.30$) และพยาบาลที่มีความพร้อมทางจิตสูง
มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ($\bar{X} = 49.12$) สูงกว่าพยาบาลที่มีความพร้อมทางจิตต่ำ ($\bar{X} =$
47.56)

สรุป ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคะแนนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ เมื่อพิจารณาตามความพร้อมสถานการณ์ ความพร้อมทางจิตใจโดยรวมและลักษณะทางชีวสังคม พบว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศคือ 1) พยาบาลที่มีความพร้อมทางสถานการณ์สูงโดยรวมทั่วไป 2) พยาบาลที่มีความพร้อมทางจิตสูงโดยรวมทั่วไป

2.4 ผลการเปรียบเทียบการทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล โดยในการวิเคราะห์สมการทำนาย โดยจะใช้ตัวแปรทำนาย 3 ชุด 6 ตัวแปร ในชุดที่หนึ่งมี 3 ตัวทำนาย ซึ่งเป็นสถานการณ์ทางสังคม คือ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร ชุดที่สองมี 3 ตัวทำนาย ซึ่งเป็นจิตลักษณะ คือ สุขภาพจิต ทักษะคิดต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ชุดที่สามมี 6 ตัวทำนาย ซึ่งเป็นการรวมชุดที่หนึ่งกับชุดที่สองเข้าด้วยกัน ตัวแปรทุกตัวมีค่าต่อเนื่อง จุดมุ่งหมายคือ เพื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายของตัวแปรชุดที่สามว่าได้มากกว่าชุดที่หนึ่ง หรือชุดที่สองตามลำพังเพียงใด โดยใช้เกณฑ์แตกต่างเท่ากับ 5 เปอร์เซนต์

จากการเปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์การทำนายที่ได้จากการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ทั้งแบบรวม (Total) และแบบก้าวหน้า (Forward) ของตัวทำนาย ครึ่งละชุดต่อตัวทำนาย (พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ) ครึ่งละตัว โดยจะกระทำทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยอีก 9 กลุ่ม ซึ่งได้กำหนดตามประเภท หรือชั้นของตัวแปร ชั้นรอง 4 ตัว คือ สถานภาพสมรส รายได้ เวลาในการทำงานและระยะเวลาการอบรม โดยมีตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.12, 4.13

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ทำนายรวมพฤติกรรมบริการผู้ความเป็นเลิศของ
พยาบาลวิชาชีพ โดยตัวทำนาย 3 ชุด 6 ตัวแปร กลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน	เปอร์เซ็นต์ทำนายรวม			เปอร์เซ็นต์แตกต่าง
		ตัวทำนาย ชุดที่ 1	ตัวทำนาย ชุดที่ 2	ตัวทำนาย ชุดที่ 3	
รวม	248	37.5	34.2	42.1	4.6
มีคู่	119	43.5	37.5	47.2	3.7
ไม่มีคู่	129	30.7	33.8	40.1	6.3*
รายได้น้อย	104	35.5	28.9	37.3	1.8
รายได้มาก	144	42.8	45.5	52.8	7.3*
เวลางานน้อย	145	32.3	40.3	42.3	2.0
เวลางานมาก	103	45.2	27.3	44.7	.5
ไม่ได้อบรม	57	49.0	51.1	56.1	6.1*
อบรม1วัน	129	40.3	36.1	47.4	7.1*
อบรม2-5วัน	62	14.3	4.7	12.6	1.7

* เปอร์เซนต์ทำนายที่แตกต่างมากกว่า 5%

ตัวทำนายชุดที่ 1 1: การสนับสนุนของครอบครัว 2: งานตรงกับลักษณะนิสัย 3: สัมพันธภาพในองค์กร

ตัวทำนายชุดที่ 2 1: สุขภาพจิต 2: ทักษะจิตต่อวิชาชีพ 3: เหตุผลเชิงจริยธรรม

ตัวทำนายชุดที่ 3 ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 รวมกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการบริการลูกค้าว่าเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีตัวทำนาย 3 ชุด จำนวน 6 ตัวแปรในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย

กลุ่ม	ตัวทำนายชุดที่ 1 (1-3)			ตัวทำนายชุดที่ 2 (4-6)			ตัวทำนายชุดที่ 3 (1-6)		
	ตัวทำนายที่ ที่สำคัญ	ค่าเบต้า	เปอร์เซ็นต์ ทำนายรวม	ตัวทำนายที่ ที่สำคัญ	ค่าเบต้า	เปอร์เซ็นต์ ทำนายรวม	ตัวทำนายที่ ที่สำคัญ	ค่าเบต้า	เปอร์เซ็นต์ทำนาย รวม
รวม	2,1,3	.37.25.17	37.5	2,1,3	.43.22.17	34.2	4,2,5,3,1,6	22.22.18.13.12.12	42.1
มีคู่	2,1,3	.46.21.17	43.5	2,3	.52.26	37.5	5,4,2,3	34.21.21.20	47.2
ไม่มีคู่	2,1,3	.25.29.19	30.7	1,2	.39.36	33.8	1,2,4	.33.30.27	40.1
รายได้น้อย	2,3	.42.27	35.5	2,1	.39.33	28.9	5,4,1	.38.23.17	37.3
รายได้มาก	2,1,3	.37.26.22	42.8	2,3	.60.29	45.5	2,4,3	.54.30.21	52.8
เวलगานน้อย	2,3	.49.16	32.3	2,1,3	.47.24.21	40.3	2,1,5,3	.32.21.21.21	42.3
เวलगานมาก	1,2,3	.36.28.24	45.2	2,1	.43.26	27.3	4,5,6	.36.28.24	44.7
ไม่ได้อบรม	3,1,2	.35.28.25	49	2,3,1,1	.46.28.24	51.1	6,3,4,5	35.28.26.22	56.1
อบรม 1 วัน	2,1	.45.31	40.3	2,1,3	.49.18.15	36.1	2,4,5,1	32.31.18.15	47.4
อบรม 2-5 วัน	2	.40	4.3	-	-	4.7	5	.40	12.6

ตัวแปรทำนายชุดที่ 1 1: การสนับสนุนของครอบครัว 2: งานตรงกับลักษณะนิสัย 3: สัมพันธภาพในองค์กร

ตัวแปรทำนายชุดที่ 2 1: สุขภาพจิต 2:ทัศนคติต่อวิชาชีพ 3: เหตุผลเชิงจริยธรรม

ตัวแปรทำนายชุดที่ 3 ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 รวมกัน

จากตารางที่ 4.12 และ 4.13 พบว่าตัวทำนายชุดที่ 1 ซึ่งมี 3 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลในกลุ่มรวมได้ 37.5% ตัวทำนายที่สำคัญ (ดูจากตารางที่ 4.12) คืองานตรงกับลักษณะนิสัย การสนับสนุนของครอบครัว และสัมพันธภาพในองค์กร (ค่า β เท่ากับ .37, .25, .17 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยพบว่า ชุดตัวแปรดังกล่าว ทำนายได้สูงสุดในกลุ่มไม่ได้รับการอบรมคือ 49 % ตัวทำนายที่สำคัญ คือ สัมพันธภาพในองค์กร การสนับสนุนของครอบครัวและงานตรงกับลักษณะนิสัย (ค่า β เท่ากับ .35, .28, .25 ตามลำดับ) กลุ่มทำนายได้ต่ำสุดคือ กลุ่มอบรม 2-5 วัน คือ 4.3% ตัวทำนายที่สำคัญคือ งานตรงกับลักษณะนิสัย (ค่า β เท่ากับ .40) ตัวทำนายชุดที่ 2 ซึ่งมี 3 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลในกลุ่มรวมได้ 34.2% ตัวทำนายที่สำคัญคือ ทักษะต่อวิชาชีพ สุขภาพจิต และเหตุผลเชิงจริยธรรม (ค่า β เท่ากับ .43, .22, .17 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยพบว่า ชุดตัวแปรดังกล่าวทำนายได้สูงสุดในกลุ่ม ไม่ได้รับการอบรม 51.1 % ตัวทำนายที่สำคัญคือ ทักษะต่อวิชาชีพ เหตุผลเชิงจริยธรรมและสุขภาพจิต (ค่า β เท่ากับ .46, .28, .24 ตามลำดับ) ทำนายได้ต่ำสุดในกลุ่มเวลาทำงานมาก คือ 27.3 % ตัวทำนายที่สำคัญคือ ทักษะต่อวิชาชีพ และสุขภาพจิต (ค่า β เท่ากับ .43, .26 ตามลำดับ) ตัวทำนายชุดที่ 3 เป็นชุดตัวแปรที่รวมสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเข้าด้วยกันมี 6 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลในกลุ่มรวมได้ 42.1% ตัวทำนายที่สำคัญคือ สุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย ทักษะต่อวิชาชีพ สัมพันธภาพในองค์กร การสนับสนุนของครอบครัวและเหตุผลเชิงจริยธรรม (ค่า β เท่ากับ .22, .22, .18, .12, .12 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยพบว่าชุดตัวแปรดังกล่าว ทำนายได้สูงสุดในกลุ่มไม่ได้รับการอบรม คือ 56.1% ตัวทำนายที่สำคัญคือ เหตุผลเชิงจริยธรรม สัมพันธภาพในองค์กร สุขภาพจิตและทักษะต่อวิชาชีพ (ค่า β เท่ากับ .35, .28, .26, .22) ทำนายได้ต่ำสุดในกลุ่มอบรม 2-5 วัน คือ 12.6 % ตัวทำนายที่สำคัญคือ ทักษะต่อวิชาชีพ (ค่า β มีค่าเท่ากับ .40)

เมื่อพิจารณาเปอร์เซ็นต์ทำนายระหว่างกลุ่มเปรียบเทียบโดยแบ่งตามตัวแปรอิสระชั้นรองพบว่า การทำนายด้วยตัวทำนายชุดที่ 1 มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มเปรียบเทียบ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีคู่เปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ากลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มรายได้มากเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ากลุ่มรายได้น้อย กลุ่มเวลาทำงานมากเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ากลุ่มเวลาน้อย กลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรมเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่าอบรม 1 วัน และอบรม 2-5 วัน การทำนายด้วยตัวทำนายชุดที่ 2 มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มเปรียบเทียบ 4 กลุ่ม คือกลุ่มมีคู่ทำนายได้สูงกว่ากลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มรายได้มากเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ารายได้น้อย กลุ่มระยะเวลาทำงานมากเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ากลุ่มระยะเวลาทำงานน้อย กลุ่มไม่ได้รับการอบรมเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ากลุ่มได้รับการอบรม 1 วัน และกลุ่มอบรม 2-5 วัน การทำนายด้วยตัวทำนายชุดที่ 3 มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มเปรียบเทียบ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มมีคู่

ทำนายได้สูงกว่ากลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มรายได้มากเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ารายได้น้อย กลุ่มระยะเวลาในการทำงานมากเปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานน้อย กลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรม เปอร์เซ็นต์ทำนายสูงกว่าได้รับการอบรม 1 วัน และ 2-5 วัน

ผลการเปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ทำนายชุดที่ 3 ชุด กับชุดที่ 1 และชุดที่ 2 พบว่าตัวทำนายชุดที่ 3 ทำนายได้ดีกว่าตัวทำนาย ชุดที่ 1 และ 2 ในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ กลุ่มสถานภาพสมรส ไม่มีคู่ กลุ่มรายได้มาก กลุ่มไม่ได้รับการอบรม และกลุ่มอบรม 1 วัน

ตารางที่ 4.14 เปอร์เซ็นต์ทำนายรวม และตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย

กลุ่ม	เปอร์เซ็นต์ทำนายรวม	ตัวทำนายที่สำคัญ	ค่าเบต้าของตัวทำนายที่สำคัญ
รวม	42.1	4,2,5,3,1,6	.22, .22, .18, .13, .12, .12
ไม่มีคู่	47.2	5,4,2,3	.34, .21, .21, .20
มีคู่	40.1	1,2,4	.33, .30, .27
รายได้น้อย	37.3	5,4,1	.38, .23, .17
รายได้มาก	52.8	2,4,3	.54, .30, .21
เวลางานน้อย	42.3	2,1,5,3	.32, .21, .21, .20
เวลางานมาก	44.7	4,5,6	.36, .28, .24
ไม่ได้อบรม	56.1	6,3,4,5	.35, .28, .26, .22
อบรม1วัน	47.4	2,4,5,1	.32, .31, .18, .15
อบรม 2-5	12.6	5	.40

หมายเหตุ 1. การสนับสนุนของครอบครัว, 2. งานตรงกับลักษณะนิสัย, 3. สัมพันธภาพในองค์กร
4. สุขภาพจิต, 5. ทักษะติดต่อวิชาชีพ, 6. เหตุผลเชิงจริยธรรม

จากตารางที่ 4.13 ผลการทำนายโดยตัวทำนายชุดที่ 3 ซึ่งมี 6 ตัวแปร ตัวแปรที่สำคัญสามารถทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศในกลุ่มรวมคือ คือ สุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย ทักษะติดต่อวิชาชีพ สัมพันธภาพในองค์กร การสนับสนุนของครอบครัวและเหตุผลเชิงจริยธรรม เปอร์เซ็นต์ทำนาย 42.1 % (ค่า β เท่ากับ .22, .22, .18, .13, .12, .12 ตามลำดับ) กลุ่มที่ทำนายได้สูงสุดคือ กลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรม ตัวทำนายคือ คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม สัมพันธภาพในองค์กร สุขภาพจิตและทักษะติดต่อวิชาชีพ เปอร์เซ็นต์ทำนาย 56.1 % (ค่า β เท่ากับ .35, .28, .26, .22 ตามลำดับ) กลุ่มทำนายได้ต่ำสุด คือกลุ่มอบรม 2-5 วัน ตัวทำนายคือ ทักษะติดต่อวิชาชีพ

เปอร์เซ็นต์ทำนาย 12.6% (ค่า β เท่ากับ .40) และตัวแปรที่ทำนายได้บ่อยในกลุ่มต่าง ๆ คือ งานตรงกับลักษณะนิสัย ทักษะต่อวิชาชีพ และสุขภาพจิต

สรุปผลการทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล เมื่อใช้ตัวทำนายทั้ง 6 ตัว พบผลการทำนายที่เด่นชัดดังนี้ คือ 1) ตัวทำนายที่ทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลในกลุ่มรวมคือ สุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย ทักษะต่อวิชาชีพ สัมพันธภาพในองค์กร การสนับสนุนของครอบครัวและเหตุผลเชิงจริยธรรม (ค่า β เท่ากับ .22, .22, .18, .13, .12, .12 ตามลำดับ) โดยกลุ่มทำนายได้สูงสุดคือ กลุ่มไม่ได้อบรม เปอร์เซ็นต์ทำนาย 56.1% ตัวทำนายที่สำคัญคือ คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม สัมพันธภาพในองค์กร สุขภาพจิตและทักษะต่อวิชาชีพ (ค่า β เท่ากับ .35, .28, .26, .22 ตามลำดับ) 2) ผลการทำนายที่มีเปอร์เซ็นต์แตกต่างกันเกิน 5% พบในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม คือ กลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มรายได้มาก กลุ่มเวลางานมาก กลุ่มไม่ได้รับการอบรม และกลุ่มอบรม 1 วัน