

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการสรุปการวิจัย อภิปรายและเสนอแนะ โดยจะสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 3 ข้อ ต่อจากนั้นจะได้สรุปและอภิปรายผลในประเด็นอื่นๆที่น่าสนใจด้านวิชาการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ โดยจะเน้นตัวแปรที่น่าสนใจ และเป็นตัวแปรที่ให้ผลสำคัญในการวิจัยนี้ และสุดท้ายคือข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัย และนำไปใช้ต่อไป

1. สรุปการวิจัย

1.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ 3 ประการ คือ

1.1.1 พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในสถานการณ์ที่ตึกมากกว่ามีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่า พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในสถานการณ์คือน้อยกว่า

1.1.2 พยาบาลวิชาชีพที่มีจิตลักษณะสูงมีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพจิตลักษณะต่ำ

1.1.3 กลุ่มตัวแปรสถานการณ์กับกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะร่วมกัน สามารถทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ได้ดีกว่ากลุ่มตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยลำพัง โดยตั้งเกณฑ์ความต่างไว้ที่ 5% ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 700 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน สุ่มอย่างง่ายจากประชากร

1.2.3 เครื่องมือการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือเป็นแบบวัดเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองมีจำนวน 4 ชุด คือแบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพ แบบวัดงานตรงกับลักษณะนิสัย แบบวัดสัมพันธภาพในองค์กรและแบบวัดพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล

วิชาชีพ เป็นเครื่องมือที่ผู้อื่นสร้างไว้มี 3 ชุดคือ แบบวัดสุขภาพจิต แบบวัดเหตุผลการเจริญธรรมและแบบวัดการสนับสนุนของครอบครัว

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประชุมชี้แจงกับหัวหน้าแผนกต่างๆ และขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามและผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองในบางส่วน

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นใช้ สถิติพื้นฐาน การทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง (Three-way analysis of variance) และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) มีสถิติขั้นรองในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

2. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งรายงานไว้ในบทที่ 4 ได้พบผลสำคัญหลายประการ ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในสถานการณทางสังคมต่างกัน พบว่าตัวแปรสถานการณทางสังคม ที่เป็นปัจจัยเชิงเหตุให้พยาบาลมีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศสูงของพยาบาลวิชาชีพ คือ 1) พยาบาลวิชาชีพที่มีการสนับสนุนของครอบครัวมากโดยทั่วไป ที่เด่นชัดคือ กลุ่มที่ได้รับการอบรม 1 วัน 2) พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยมากโดยทั่วไป ที่เด่นชัดคือ กลุ่มที่ได้รับการอบรม 1 วัน 3) พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในองค์กรมากโดยทั่วไปพบเด่นชัดคือ กลุ่มไม่มีคู่ (โสด หย่า หม้าย) กลุ่มที่มีรายได้มากและกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก นอกจากนั้นยังได้พบในกลุ่มพยาบาลที่มีรายได้มากที่ได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยและได้รับการสนับสนุนของครอบครัวสูงหรืออยู่ในสถานการณอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อตรวจสอบกับสมมุติฐานการวิจัยที่ 1 ที่กล่าวว่า “พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในสถานการณทางสังคมที่ดีมากกว่ามีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในสถานการณทางสังคมด้น้อยกว่า” สมมุติฐานของการวิจัยได้รับการสนับสนุนเพียงบางส่วน กล่าวคือ พบเฉพาะความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ กับปัจจัยสถานการณเพียงครั้งละ 1 ตัวแปร และ 2 ตัวแปรร่วมกัน แต่ไม่พบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพครั้งละ 3 ตัวร่วมกัน ผลการวิจัยดังกล่าวอภิปรายได้ว่า

ประการที่หนึ่ง ผลที่ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศกับปัจจัยสถานการณ์แต่ละด้าน

ผลที่ได้พบพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงเป็นพยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนของครอบครัว พบเด่นชัดในกลุ่มที่ได้รับการอบรม 1 วัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลวิจัยของ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ที่ได้พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน of พยาบาล คือ พยาบาลที่มีการปรับตัวเข้ากับสามิได้มากได้รับการสนับสนุนทางสังคมกับสมาชิกในครอบครัวมากมีพฤติกรรมพยาบาลได้เหมาะสมมากกว่ากลุ่มพยาบาลในกลุ่มตรงกันข้าม เช่นเดียวกับการวิจัยของ ครุณี บุ่งทอง (2546 : 60) ที่พบว่า พยาบาลให้การปรึกษาที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมากมีพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาตามมาตรฐานสูงกว่าพยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวน้อย

ผลที่ได้พบพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง เป็นพยาบาลที่ได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยมาก โดยพบในกลุ่มที่ได้รับการอบรม 1 วัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อ้อมเดือน สดมณี (2536) ที่พบว่าข้าราชการที่ยอมรับว่างานที่ทำอยู่ตรงกับอุปนิสัยของตนมากจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานของตนมากและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลที่ได้พบ พยาบาลที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงคือ พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในองค์กรดีโดยทั่วไป ที่เด่นชัดคือ กลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มที่มีรายได้มาก และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากสอดคล้องกับที่เกียรดิจร ไพศานันท์ (2542:39) กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน และผู้ร่วมงานมีความรู้ความสามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความอยากจะทำงาน

ประการที่สอง การวิจัยได้พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพกับปัจจัยสถานการณ์ครั้งละสองตัวแปรร่วมกันคือ พยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนของครอบครัวมาก และได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยในทางตรงกันข้าม ผลที่พบนี้ แสดงว่าสถานการณ์ทางสังคมสองประการอาจเป็นปัจจัยร่วมของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลบางกลุ่ม ขณะที่ไม่มีผลดังกล่าวในกลุ่มอื่น ผลความสัมพันธ์ดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา บิลมาศ และคนอื่นๆ (2529) ที่เคยพบว่า งานตรงกับลักษณะนิสัยเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อจิตลักษณะ และพบว่างานตรงกับอุปนิสัยมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเชื่อมั่นในตนและทัศนคติต่อการทำงานราชการ

2.2 ผลการวิจัยส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ในส่วนของตัวแปรลักษณะทางจิตที่

เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงคือ พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะทางจิตดีมากโดยทั่วไป พบเด่นชัดในกลุ่มไม่มีคู กลุ่มรายได้น้อย กลุ่มอบรม 1 วัน ได้พบว่าพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มรายได้น้อย พยาบาลวิชาชีพที่มีสุขภาพจิตดี มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง ได้พบว่าในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ไม่มีคูและกลุ่มรายไ้มาก พยาบาลวิชาชีพที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพดี และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงมีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพไม่ดี และเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ และยังได้พบอีกว่าในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ไม่มีคู ผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ ถ้ามีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลดี มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าผู้ที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลต่ำ ผลดังกล่าวเมื่อตรวจสอบสมมติฐานที่ 2 ที่กล่าวว่า “พยาบาลที่มีจิตลักษณะสูง มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูงกว่าพยาบาลที่มีจิตลักษณะต่ำ” ผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานของการวิจัยเป็นบางส่วน กล่าวคือ พบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกับปัจจัยจิตลักษณะครั้งละ 1 ตัวแปร และ 2 ตัวแปรร่วมกัน ไม่พบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ กับตัวแปรปัจจัยจิตลักษณะครั้งละ 3 ตัวแปรร่วมกันผลการวิจัยดังกล่าวอภิปรายได้ว่า

ประการที่หนึ่ง ผลที่ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพกับปัจจัยจิตลักษณะแต่ละด้าน

ผลที่ได้พบ พยาบาลที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีสุขภาพจิตดีมาก ผลที่พบสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ (2540) ที่ได้พบว่า ครูที่มีสุขภาพจิตที่ดีมากเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี เช่นเดียวกับที่งานวิจัยของ อนงค์ ทองเหม (2546:32) พบว่านักเรียนที่มีสุขภาพจิตดีสามารถรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาต่างๆได้ดี และงาน วิจัยของ ดวงแข ละม้ายศรี (2546 :24) พบว่านักเรียนที่มีสุขภาพจิตดีมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่านักเรียนที่มีสุขภาพจิตดีน้อย

ผลที่ได้พบ พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง เป็นพยาบาลที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลสูง ผลที่ได้พบสอดคล้องกับที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524:5-9) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเป็นจิตลักษณะที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมนั้น ผลที่ได้พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ที่พบว่าครูที่มีทัศนคติต่อการทำงานมาก มีพฤติกรรมการอบรมจริยธรรม และมีพฤติกรรมการสอนมากด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ที่ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของครู พบว่าครูที่มีวุฒิ การศึกษาปริญญาตรี ที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพครูสูง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีวุฒิ การศึกษาปริญญาตรีที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพครูต่ำ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541: 151) ได้ศึกษาปัจจัย ด้านครอบครัว การทำงานและลักษณะบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาล วิชาชีพ พบว่าพยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพยาบาลมาก มีพฤติกรรมการพยาบาล อย่างเหมาะสมมากกว่าพยาบาลผู้ที่มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการพยาบาลน้อย

ผลที่ได้พบ พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง เป็นพยาบาลที่มี เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงเดือน พันธมนาวิน (2520:11) พบว่าผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะมีพฤติกรรมอันแสดงถึงความมีจริยธรรมสูง มากกว่าผู้ที่มี เหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ อย่างเชื่อมั่นได้ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ จิรวัดนา มั่นยืน (2536) พบว่า นิสิตที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงจะเข้าร่วมในชมรมพุทธศาสตร์มากกว่านิสิตที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

ประการที่สอง การวิจัยที่ได้พบ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมบริการสู่ความเป็น เลิศของพยาบาลวิชาชีพกับปัจจัยจิตลักษณะครั้งละสองตัวแปรร่วมกัน คือ 1) พยาบาลวิชาชีพ ที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงพบในกลุ่มไม่มีคู่และกลุ่มรายได้พอเพียง 2) พยาบาลวิชาชีพที่มีสุขภาพจิตดี และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง พบเด่นชัดในกลุ่มรายได้น้อย ซึ่งผลดังกล่าวส่วนใหญ่จะพบในพยาบาลกลุ่มลักษณะเฉพาะ (พบในการวิเคราะห์กลุ่มย่อย) ผลที่พบนี้แสดงให้เห็นว่า จิตลักษณะสองประการอาจเป็นปัจจัยร่วมกันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ บริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ขณะที่ผลดังกล่าวไม่พบในกลุ่มอื่นซึ่งผลที่พบดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงเดือน พันธมนาวิน (2543) ที่พบว่าผู้บริหารที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีสุขภาพจิตดี จะเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพสูง

2.3 ผลการวิจัยส่วนที่ 3 เมื่อศึกษาความสามารถที่ร่วมทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความ เป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยกลุ่มตัวแปรทางสถานการณ์ และกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะ พบว่า การทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ เมื่อใช้ตัวทำนายทั้ง 6 ตัว พบผล การทำนายที่เด่นชัดดังนี้คือ 1) ตัวทำนายที่สำคัญที่ทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ของพยาบาลวิชาชีพพบในกลุ่มรวม คือ สุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย และทัศนคติต่อวิชาชีพ เปอร์เซ็นต์ทำนาย 42.1% (ค่า $\beta = .22, .22, .18$ ตามลำดับ) โดยกลุ่มทำนายได้ดีที่สุดคือ กลุ่มที่ ไม่ได้รับการอบรม 2) ผลการทำนายที่มีเปอร์เซ็นต์แตกต่างกันเกิน 5% ไม่พบในกลุ่มรวม แต่พบ ในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม จาก 9 กลุ่ม คือกลุ่มพยาบาลที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศใน กลุ่มไม่มีคู่ กลุ่มที่มีรายได้พอเพียง กลุ่มไม่ได้รับการอบรม และกลุ่มได้รับการอบรม 1 วัน ซึ่งแสดง ว่ามีผลวิจัยเพียงบางส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่กล่าวว่า “ตัวแปรสถานการณ์กับกลุ่ม

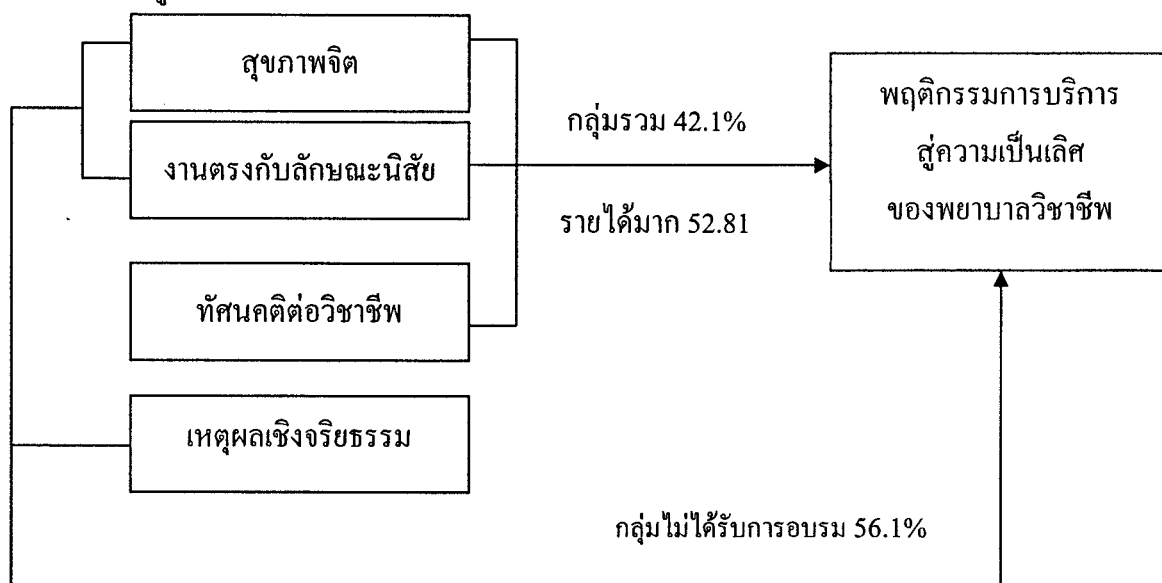
ตัวแปรจิตลักษณะร่วมกัน สามารถทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพได้ดีกว่ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยลำพัง โดยตั้งความต่างไว้ที่ 5%” ผลดังกล่าวอภิปรายได้ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า การใช้ตัวทำนายทั้งสองกลุ่มสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้ดีกว่า การใช้ตัวทำนายชุดใดชุดหนึ่งเพียงลำพังชุดเดียว ซึ่งพบในกลุ่มย่อยบางกลุ่มแต่ไม่พบในกลุ่มรวม ผลส่วนที่ได้อธิบายเปอร์เซ็นต์การทำนายเพิ่มขึ้นเมื่อเพิ่มตัวทำนายขึ้นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Magnuson & Endler, อ้างถึงใน ดวงเดือน พันธุมนาวิน : 2541) ที่สรุปได้ว่าสาเหตุพฤติกรรมมีหลายสาเหตุโดยแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม และสองในสี่กลุ่มมีสาเหตุที่สำคัญ คือ ลักษณะสถานการณ์ปัจจุบัน และจิตลักษณะเดิมของผู้กระทำ ผลการวิจัยที่ได้พบแสดงว่าในกลุ่มย่อยเหล่านั้นสถานการณ์หรือจิตลักษณะตามลำพัง ยังอธิบายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ได้ไม่เท่ากับที่ใช้ตัวแปรทั้งสองชุดร่วมกัน ขณะที่ทฤษฎีต้นไม้อภิปรายของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2540 : 6-8) ได้อธิบายบทบาทสำคัญของจิตลักษณะในการเป็นสาเหตุร่วมกันของพฤติกรรมไว้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นอาจเป็นสาเหตุมาจากลักษณะทางจิตมากกว่า 1 ประการ หรือมากกว่าจิตลักษณะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ดังที่งานวิจัยของ โกศล มีคุณ และณรงค์ เทียมเมฆ (2545) ที่ศึกษากลุ่มครูพบว่าตัวทำนายกลุ่มจิตลักษณะเดิม 7 ประการ (การมุ่งอนาคตและการควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ค่านิยมในอาชีพ ความใกล้ชิดศาสนา และเจตคติต่อวิชาชีพครู) และจิตลักษณะใหม่ 2 ประการ (เหตุผลเชิงจริยธรรมหลังฝึก และเจตคติต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมหลังฝึก) รวมกัน 9 ประการ สามารถทำนายพฤติกรรมจริยธรรมทั่วไป และพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของครูอาจารย์ได้มากกว่าจิตลักษณะชุดใดชุดหนึ่งตามลำพัง เช่นเดียวกับ ทิพย์สุดา จันทรแจ่มหล้า (2544) ที่ได้ศึกษาผู้ดูแลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ติดเชื่อเฮดส์ ได้พบตัวทำนาย 10 ตัวร่วมกันทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมบริการให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ติดเชื่อเฮดส์ ในภาวะวิกฤตใน 4 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของ เงิน แรงงาน ด้านอารมณ์สังคม และด้านข้อมูลข่าวสาร ได้มากกว่าตัวแปรชุด 3 ตัว ตัวแปร ชุด 2 ตัว รวมจำนวน 4 ชุด หรือชุดใดชุดหนึ่งตามลำพัง

2.4 ผลการวิจัยที่ 4 ผลการวิเคราะห์ในส่วนที่พิจารณาความพร้อมทางจิต ความพร้อมสถานการณ์โดยรวม และลักษณะทางชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศสูง คือ 1) พยาบาลวิชาชีพที่มีความพร้อมทางสถานการณ์สูง ซึ่งพบในพยาบาลวิชาชีพโดยทั่วไป และ 2) พยาบาลวิชาชีพที่มีความพร้อมทางจิตสูงโดยทั่วไป ผลดังกล่าวได้แสดงให้เห็น อิทธิพลเด่นชัด ของสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะของบุคคล จากที่ได้สรุปและ อภิปรายที่ผ่าน

มาได้แสดงให้เห็นบทบาทของสถานการณ์ และจิตลักษณะแต่ละด้าน หรือมากกว่า 1 ด้าน ร่วมกันที่มีต่อพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ ครั้นเมื่อนำตัวแปรเหล่านี้พิจารณา ร่วมกันเป็นกลุ่มก็ยิ่งแสดงให้เห็นบทบาทหรือความสัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลได้ อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

สรุปการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประการ พบว่าได้รับการสนับสนุนมากที่สุดคือ สมมติฐานที่ 3 ซึ่งได้รับการสนับสนุน 4 ใน 9 กลุ่มย่อย ส่วนสมมติฐานที่ 1 และ 2 ได้รับการสนับสนุนเพียงบางส่วน

สรุปปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพในการวิจัยนี้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสถานการณ์ คือ การสนับสนุนของครอบครัว งานตรงกับลักษณะนิสัย และสัมพันธภาพในองค์กร กลุ่มตัวแปรทางจิตลักษณะคือ สุขภาพจิต ทักษะติดต่อวิชาชีพ และเหตุผลเชิงจริยธรรม จากผลการวิเคราะห์บทบาทสำคัญของกลุ่มตัวแปรที่ศึกษาเหล่านี้ในการทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยทำนายได้สูงสุด 2 ลำดับ คือ กลุ่มไม่ได้รับการอบรม กลุ่มรายได้มาก (เปอร์เซ็นต์ทำนาย 56.1% และ 52.8% ตามลำดับ) โดยในกลุ่มรายได้มากมีตัวแปรสุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย และทักษะติดต่อวิชาชีพ เป็นตัวทำนายที่สำคัญซึ่งเป็นตัวทำนายชุดเดียวกับกลุ่มรวมที่เปอร์เซ็นต์ทำนาย 42.1 % สำหรับกลุ่มไม่ได้รับการอบรม มีตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม สุขภาพจิต และงานตรงกับลักษณะนิสัยเป็นตัวทำนายสำคัญ ดังภาพที่ 5.1 ซึ่งผลการค้นพบดังกล่าวสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพต่อไป



ภาพที่ 5.1 แสดงปัจจัยเชิงเหตุพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ
ในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยบางกลุ่มที่แสดงปัจจัยเด่นชัด

ข้อดีและข้อจำกัดของงานวิจัย

จากการพิจารณาของผลการวิจัยนี้ และผลการวิจัยอื่นเปรียบเทียบกัน ทำให้เห็นว่าการวิจัยนี้มีข้อดีและข้อจำกัดสำคัญดังต่อไปนี้

ข้อดีของงานวิจัย

ประการที่ 1 งานวิจัยนี้ได้ศึกษาตัวแปรปัจจัยเชิงเหตุหลายกลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีของปฏิสัมพันธ์นิยม สามารถบอกถึงสาเหตุของพฤติกรรมการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพทั้งสภาพของจิตลักษณะ และสถานการณ์ทางสังคม พร้อมกับชี้แนวทางในการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพให้มีพฤติกรรมบริการหรือพฤติกรรมพยาบาลที่เหมาะสมและถูกต้อง เพื่อให้การพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประการที่ 2 งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบและหาคุณภาพมาอย่างดีแล้ว มีความตรงและความเที่ยงอย่างเป็นที่ยอมรับได้ทางสถิติ และเป็นแบบวัดที่ใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลมาแล้ว และมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่เชื่อถือได้ ที่สำคัญคือการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง และ 3 ทาง การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ ทำให้ผลการวิจัยสามารถเชื่อถือได้

ประการที่ 3 ผลการวิจัยนี้ สามารถบอกถึงปัญหาและอุปสรรคของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพทั้งสภาพสถานการณ์ทางสังคมและสภาพจิตลักษณะ พร้อมกับชี้แนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศได้เหมาะสมและถูกต้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดของงานวิจัย

ถึงแม้งานวิจัยนี้ได้ใช้ ความพยายามเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สุด แต่ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่บางประการได้แก่

ประการที่ 1 งานวิจัยนี้แม้จะได้คัดสรรตัวแปรที่เด่น ๆ มาศึกษาแต่ไม่อาจครอบคลุม เพราะจะเป็นภาระแก่ผู้ตอบแบบวัดมากเกินไป ดังนั้นเปอร์เซ็นต์ทำนายรวม 42.1% จึงยังไม่สูงมากนัก

ประการที่ 2 งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้วิธีให้พยาบาลประเมินพฤติกรรมตนเองด้านการพยาบาลสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากพยาบาลเพียงฝ่ายเดียว อาจคลาดเคลื่อนความจริงได้บ้าง หากได้รับการประเมินจากผู้เกี่ยวข้องด้วย เช่นผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้มาใช้บริการ อาจทำให้ได้ผลชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ประการแรก ผลการวิจัยนี้ได้พบว่า ตัวทำนายนร่วมที่สำคัญที่ทำนายพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพได้ดีที่สุดคือ สุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย และทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลและผู้เกี่ยวข้องจึงควรตระหนักถึง ความสำคัญของการพัฒนาปัจจัยที่สำคัญดังกล่าว เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรม การบริการหรือพฤติกรรมพยาบาลที่พึงประสงค์ และเพิ่มประสิทธิภาพให้พยาบาลมีพฤติกรรม บริการสู่ความเป็นเลิศ

ประการที่ 2 หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องและกลุ่มงานการพยาบาลควรตระหนัก และเห็นความสำคัญในการคัดเลือกหรือสรรหาพยาบาลวิชาชีพผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ทางการพยาบาล โดยต้องคำนึงถึงจิตลักษณะเดิม และลักษณะสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นปัจจัยเชิงเหตุของ พฤติกรรมบริการหรือการพยาบาล นำไปสู่พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป

ประการที่ 3 การนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ ควรคำนึงขอบเขตของการวิจัยด้วยโดยเฉพาะ กลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปใช้ควรอยู่ในประชากรของการวิจัยครั้งนี้หรือมีลักษณะใกล้เคียงกัน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยที่ควรกระทำต่องานวิจัยนี้ สรุปได้เป็น 2 ประการดังนี้คือ

ประการแรก ตัวแปรสถานการณ์ และตัวแปรจิตลักษณะที่คัดเลือกมาศึกษา รวม 6 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ โดยทำนายได้ที่ 42.1 % ส่วนที่เหลืออาจขึ้นอยู่กับลักษณะอื่นของพยาบาล ดังนั้นจึงอาจแสวงหาตัวแปรมาเพิ่ม ในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่ออธิบายสาเหตุของพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาล วิชาชีพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ประการที่ 2 จากที่ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร เข้าร่วมทำนายพฤติกรรมบริการ สู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพได้น้อยในกลุ่มที่มีการอบรม 2-5 วัน จึงอาจมีการพิจารณาศึกษา พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศเพิ่มเติม พร้อมกับมีการค้นหาปัจจัย อื่นๆ ที่มีบทบาทสำคัญร่วมกับปัจจัยที่มีการศึกษาในครั้งนี้แล้ว เพื่อจะอธิบายพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มดังกล่าวให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ประการที่ 3 จากผลการวิจัยที่ได้พบตัวแปรปัจจัยสำคัญของพฤติกรรมการให้บริการ
สู่ความเป็นเลิศของพยาบาล การวิจัยต่อไปอาจเป็นการวิจัยเชิงทดลองสร้างต้นแบบหรือชุดฝึกอบรม
พัฒนาจิตลักษณะที่ส่งผลถึงพฤติกรรมเหล่านั้น