

บทคัดย่อ

อารยา มั่นตราภรณ์, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี, araya@bcnnon.ac.th
วารุณี สุวรรณกุล, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี, Muayws@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล ตามหลักการ SERVICE MIND ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การจัดการเรียนการสอน ทักษะผู้ให้บริการ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมจิตบริการ ของนักศึกษาพยาบาล และอิทธิพลของบุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล ตามหลักการ SERVICE MIND ที่มีต่อพฤติกรรมจิตบริการของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 120 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามบุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล ตามหลักการ SERVICE MIND วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์เส้นทาง path analysis ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพของนักศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมจิตบริการของนักศึกษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ($\beta = 0.72$) ปัจจัยสาเหตุอื่นๆ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการน้อยแต่เมื่อเป็นอิทธิพลทางอ้อมกลับพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนและรูปแบบกิจกรรมพิเศษเพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมจิตบริการตามหลักการ SERVICE MIND ต่อไป

คำสำคัญ: จิตบริการ, บุคลิกภาพ, ทักษะ, คุณลักษณะของนักศึกษาพยาบาล, การจัดการเรียนการสอน

The Antecedents of Service Mind Behaviors as Perceived by Nursing Students according to SERVICE MIND Principles

Araya Mantraporn, Boromarajonani Nursing College Changwat Nonthaburi, araya@bcnnon.ac.th

Warunee Suworawattanakul, Boromarajonani Nursing College Changwat Nonthaburi, Muayws@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were to study the antecedents of service mind behaviors including personality, teaching and learning, attitude, characteristic, and service mind behaviors and the influences of the antecedents of service mind behaviors according to self-perception of nursing students and SERVICE MIND principles, Boromarajonani College of Nursing Changwat Nonthaburi. One hundred twenty nursing students were selected using a simple sampling technique. The tool was a questionnaire about the antecedents of service mind behaviors as perceived by nursing students according to service mind principles. The data were analyzed using path analysis statistic. The study found that the personality had a direct influence on the service mind behaviors of nursing students at statistical significance of .000 (beta = 0.72). Other factors had little influence on service mind behaviors. These factors had an indirect influence on increasing service mind behavior. The results of this research could be used to develop teaching and learning management style and special activities to promote service mind behaviors according to SERVICE MIND principles.

Keywords: Service mind, Personality, Attitude, Characteristics, Nursing students, Teaching and learning

บทนำ

วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการดูแลสุขภาพของบุคคล อันประกอบด้วยความรู้วิชาชีพ ทักษะคิด เจตคติ และทักษะการปฏิบัติการพยาบาล โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดีในการให้บริการพยาบาล หากย้อนถึงจุดเริ่มต้นของพยาบาลกำเนิดจากมิสฟรอนซ์ ไนติงเกล ที่มองเห็นความเจ็บป่วยของเพื่อนมนุษย์ ให้การช่วยเหลือ ให้ความห่วงใย เอาใจใส่ โดยอาศัยความรัก ความเมตตา ความกรุณาและความเสียสละเป็นพื้นฐาน เพื่อให้เพื่อนมนุษย์บรรเทาความทุกข์ทรมานจากการเจ็บป่วย ทำโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่พึงได้จากการทำ (Pansawat, N., 2018) และสิ่งที่พยาบาลต่างปฏิบัติกันมารุ่นต่อรุ่นและสั่งสอนกันต่อมาในรูปแบบ “น้ำคำ น้ำมือ น้ำใจ” โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การพยาบาลมีคุณภาพและให้บริการเกิดความพึงพอใจ

จิตบริการเป็นความรู้สึกภายในจิตใจในการให้บริการที่ผู้ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วย จิตใจที่รักงานบริการและแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ในทางกลับกันบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ บางครั้งมีการเขียนข้อร้องเรียนทำให้ส่งผลต่อผู้ให้บริการ ความรู้สึกของพยาบาลหลังจากถูกร้องเรียน เกิดความรู้สึกเป็นทุกข์ คับข้องใจ เครียด และไม่มีความสุข (Chandatong, B., 2011) ดังนั้นในกระบวนการเรียนการสอนพยาบาลจึงควรมีส่วนสำคัญในการพัฒนาให้เกิดสมรรถนะ “จิตบริการ” เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการที่ดีด้านการพยาบาล

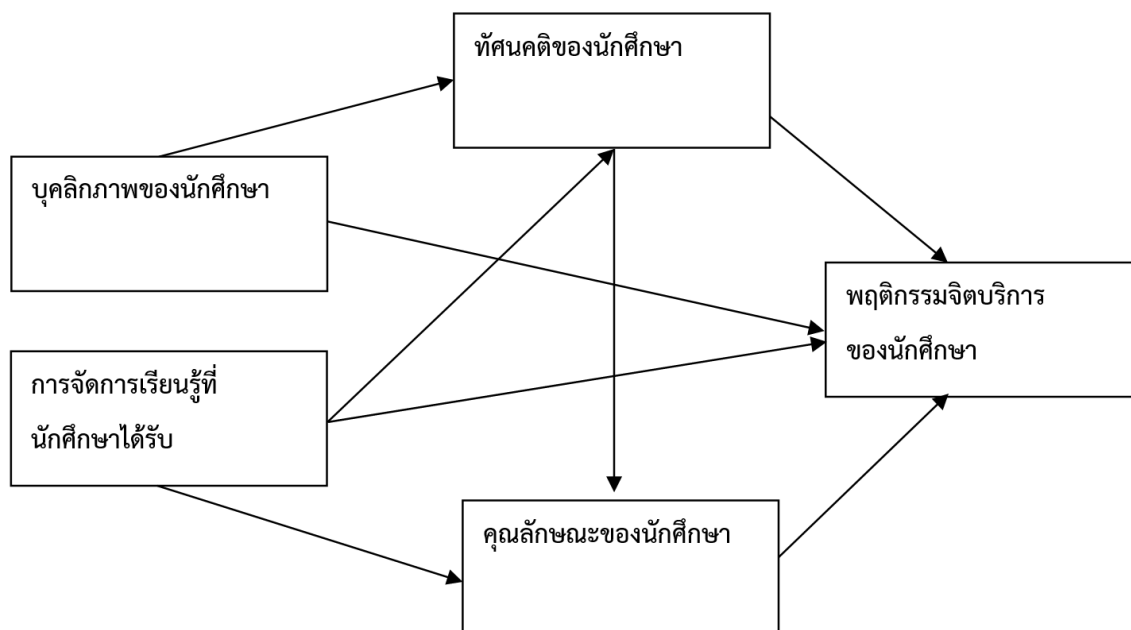
สถาบันพระบรมราชชนก เป็นหน่วยงานที่ผลิตบุคลากรด้านสาธารณสุข โดยเน้นผลิตพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ ที่ตอบสนองความต้องการของระบบบริการสุขภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขภายใต้ อัตลักษณ์บัณฑิต “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มุ่งให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาได้” ร่วมกับบ่มเพาะด้านคุณธรรมจริยธรรม เมตตา กรุณา และเอื้ออาทร เมื่อบัณฑิตจบการศึกษาไปแล้ว สามารถให้บริการพยาบาลโดยใช้จิตบริการได้

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า คุณลักษณะของจิตบริการ (Service mind characteristic) มีความสำคัญต่อการเป็นพยาบาลวิชาชีพในอนาคตของนักศึกษา ซึ่งจิตบริการประกอบด้วย การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น เมื่อนำ “Service Mind” มาแยกอักษรความหมายดังนี้ S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ V = value แปลว่า มีคุณค่า I = impression แปลว่า ความประทับใจ C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ D = devote แปลว่า อุทิศตน ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานด้วยใจรักจะแสดงออกมาทางกาย เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส อารมณ์รื่นเริง และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ (Office of the Permanent Secretary for Public Health, 2013) นอกจากนี้ยังศึกษาพบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดจิตบริการนั้น (Prasitrathasin, S., 2012) ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การจัดการเรียนการสอน ทักษะคิดผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ นักวิจัยในฐานะเป็นอาจารย์พยาบาลได้คำนึงถึงความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจศึกษาบุปปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาลตามหลักการ SERVICE MIND เพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอน และนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีจิตบริการดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล ตามหลักการ SERVICE MIND ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การจัดการเรียนการสอน ทักษะการให้บริการ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมจิตบริการ ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล ตามหลักการ SERVICE MIND ที่มีต่อพฤติกรรมจิตบริการ ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพ 1 กรอบแนวคิดของบุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี ในปีการศึกษา 2561 มีประชากรทั้งสิ้น 674 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิตชั้นปี 1-4 การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ของ Rule of Thumb จำนวนที่เหมาะสมสำหรับเกณฑ์นี้คือ 20 เท่าของตัวแปร การศึกษาครั้งนี้มีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 20×5 เท่ากับ 100 ผู้วิจัยเก็บเพิ่มเผื่อกรณีอาจมีการขาดหายไปของข้อมูล รวมเป็นจำนวน 120 คน โดยใช้สูตรอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ดังนี้

1. แบบประเมินพฤติกรรมจิตบริการตามหลัก SERVICE MIND จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็น rating scale 4 ระดับ (1-4) คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 20-80 คะแนน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา(content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เปรียบเทียบและพิจารณาคะแนนที่เหมาะสม นำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยรวมด้วยวิธีการของครอนบาคได้เท่ากับ .94

2. แบบประเมินบุคลิกภาพของนักศึกษา จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ ลักษณะแบบประเมินเป็น Rating scale 4 ระดับ (1-4) คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 15-60 คะแนน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เปรียบเทียบและพิจารณาคะแนนที่เหมาะสม หาค่าความเชื่อมั่นโดยรวมด้วยวิธีการของครอนบาคได้เท่ากับ .90

3. แบบประเมินคุณลักษณะของนักศึกษา จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ลักษณะแบบประเมินเป็น Rating scale 4 ระดับ (1-4) คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 30-120 คะแนน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เปรียบเทียบและพิจารณาคะแนนที่เหมาะสม หาค่าความเชื่อมั่นโดยรวมด้วยวิธีการของครอนบาคได้เท่ากับ .89

4. แบบประเมินการจัดการเรียนรู้ที่นักศึกษาได้รับ จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ลักษณะแบบประเมินเป็น Rating scale 4 ระดับ (1-4) คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 20-80 คะแนน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เปรียบเทียบและพิจารณาคะแนนที่เหมาะสม หาค่าความเชื่อมั่นโดยรวมด้วยวิธีการของครอนบาคได้เท่ากับ .96

5. แบบประเมินทัศนคติของนักศึกษา จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ ลักษณะแบบประเมินเป็น Rating scale 4 ระดับ (1-4) คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 15-60 คะแนน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เปรียบเทียบและพิจารณาคะแนนที่เหมาะสม หาค่าความเชื่อมั่นโดยรวมด้วยวิธีการของครอนบาคได้เท่ากับ .91

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริการคุณภาพ และอาจารย์พยาบาลที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริการคุณภาพ พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความชัดเจนของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ และความครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำไปหาค่าดัชนี IOC (Item objective congruence) ได้ค่าระหว่าง 0.60-1.00 แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแต่ละแบบประเมิน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังรายงานในส่วนเครื่องมือวิจัย

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภายหลังจากได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครบุรี หมายเลขการรับรองการวิจัยที่ 14/2562 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย การรวบรวม ข้อมูล และระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งชี้แนะสิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย ครั้งนี้ให้ผู้ให้ข้อมูลทราบ ผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวจากการวิจัยได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ข้อมูลที่ได้จะถูกได้รับการปกปิดและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้นรวมทั้งจะทำลายข้อมูลทันทีหลังจากได้รายงานวิจัยที่แล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

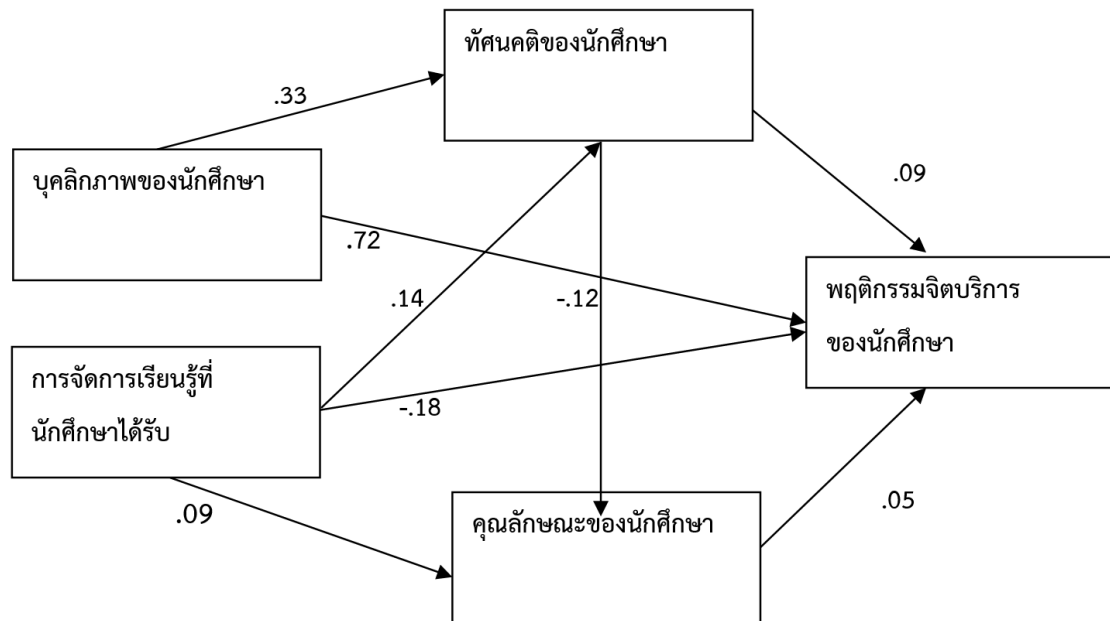
ผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยจากผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนัดหมายนัดหมายวันเวลาเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยยึดหลักพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างตลอดการดำเนินการวิจัย โดยขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามประมาณ 20-30 นาที ให้กลุ่มตัวอย่างอ่านเอกสารการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง และลงนามในเอกสารดังกล่าว พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามและเปิดโอกาสให้ซักถาม เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนใส่ซองอย่างมิดชิด และกล่าวขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมจิตบริการทั้ง 4 ตัวแปร และพฤติกรรมจิตบริการด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 95.83) และกำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 50)
2. ผลการวิเคราะห์บุพปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตบริการ
ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมจิตบริการของนักศึกษาพยาบาล อยู่ในระดับ มาก (Mean=3.39 S.D.= .47) ตัวแปรปัจจัยที่เป็นสาเหตุทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ดังนี้ คุณลักษณะของนักศึกษา (Mean=3.77 S.D.= .20) ทศนคติของนักศึกษา (Mean=3.79 S.D.= .27) การจัดการเรียนรู้ที่นักศึกษาได้รับ (Mean=3.45 S.D.= .47) บุคลิกภาพของนักศึกษา (Mean=3.33 S.D.= .42)
3. ผลการวิเคราะห์เส้นทางบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล
จากการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัย (path analysis) อิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม พบว่า บุคลิกภาพของนักศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมจิตบริการของนักศึกษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (beta = 0.72) โดยไม่มีอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรอื่น แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลรับรู้ว่าคุณลักษณะทั้งภายในและภายนอกของตนจะทำให้เกิดพฤติกรรมจิตบริการดีไปด้วย ส่วนการจัดการเรียนรู้ที่ได้รับมีอิทธิพลน้อยและเป็นอิทธิพลทางลบหมายความว่านักศึกษาบางส่วนยังคิดว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่หลักสูตรจัดให้อ่อนแอต่อการเกิดพฤติกรรมจิตบริการของตนเองน้อย ยิ่งกิจกรรมมากยิ่งเกิดพฤติกรรมจิตบริการน้อย ในขณะที่ทัศนคติและคุณลักษณะของนักศึกษาแทบจะไม่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรมจิตบริการเลย ดังภาพ 2 และตาราง 1



รูปภาพ 2 ผลของบุพปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล

ตาราง 1 ขนาดอิทธิพลของเส้นทางบุพปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของนักศึกษาพยาบาล

ตัวแปรปัจจัย	อิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการ		
	DE	IE	TE
คุณลักษณะของนักศึกษา	.09	-	.09
ทัศนคติของนักศึกษา	.09	.042	.132
การจัดการเรียนรู้ที่นักศึกษาได้รับ	-.18	.010	-.16
บุคลิกภาพของนักศึกษา	.72	.029	.749

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นอภิปรายดังนี้

บุคลิกภาพของนักศึกษาและทัศนคติของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าบุคลิกภาพของตนเองมีผลต่อพฤติกรรมจิตบริการ อาจเนื่องจากบุคลิกภาพภายนอกและภายในอันได้แก่ แต่งกายสะอาดถูกต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาสุภาพนุ่มนวล การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การแสดงความเคารพผู้อื่น การกระตือรือร้นช่วยเหลือผู้อื่น สิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่มองภาพเห็นได้ชัดเจนในการกระทำ ซึ่งตรงกับความหมายของจิตบริการ คือ การมีจิตใจการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Watcharasing (2017) ศึกษาจิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล พบว่า จิตบริการด้านการมีกิริยาจากสุภาพ การมีความรู้ในงาน การควบคุมอารมณ์ได้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพยาบาล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกชัดเจน เป็นรูปธรรม ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ดี มีความเอื้ออาทร มีประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าทัศนคติของนักศึกษามีอิทธิพลน้อยมากต่อพฤติกรรมบริการ แต่ในขณะเดียวกันนักศึกษามีทัศนคติที่ดีขึ้นโดยมองผ่านบุคลิกภาพของตนเอง ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมจิตบริการได้มากขึ้น

การจัดการเรียนรู้ที่นักศึกษาได้รับ มีอิทธิพลทางตรงในทางลบต่อพฤติกรรมจิตบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ Watcharasing (2017) พบว่า จิตบริการต้องมีความรู้ในการกระทำด้วย แต่ด้วยวิชาชีพ

พยาบาลที่ต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ การออกแบบหลักสูตรจึงต้องออกแบบให้ผู้เรียนมีความรู้ที่เพียงพอในการไปให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ ลักษณะของผู้สอนเองยังมีส่วนกำหนดแรงจูงใจ และความยากลำบากในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ด้วย นอกจากนั้น ลักษณะชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายที่มีจำนวนมาก และมีความซับซ้อน อาจเป็นปัจจัยเหตุที่ทำให้พฤติกรรมจิตบริการลดลงได้ ในขณะเดียวกันถ้าชิ้นงานน้อย เรียนไม่หนัก นักศึกษาก็จะมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ และได้รับการฝึกฝนด้านการมีจิตบริการให้มากขึ้นได้ ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยข้อย่อยที่เกี่ยวกับการเตรียมตนเองของนักศึกษานั้นต่ำ นักศึกษาไม่พร้อมต่อการคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม การต่อยอดองค์ความรู้ การบูรณาการองค์ความรู้ การเรียนโดยวิธีกลุ่มหรืออภิปรายกลุ่ม ไม่กล้าคิดนอกกรอบมาก ซึ่งอาจเป็นผลทำให้ไม่พร้อมที่จะเกิดจิตบริการได้

คุณลักษณะของนักศึกษา การศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการในระดับต่ำ ซึ่งคุณลักษณะที่ใช้วัดเป็นคุณลักษณะความเป็นพยาบาลคือ ต้องมีน้ำค่าที่ดี มีน้ำใจต่อผู้รับบริการ และมีความสามารถด้านน้ำมือ คือ ปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างนุ่มนวล รวดเร็ว ปลอดภัย ใช้อองค์ความรู้ทางการพยาบาลในการทำงาน แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นปี 1 ที่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงานกับผู้รับบริการบนหอผู้ป่วย ยังได้รับการฝึกฝนด้านการให้บริการยังไม่มากพอ ปี 2 เพิ่งเริ่มต้นขึ้นปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย สองชั้นปี รวมกันเป็นจำนวนที่เกินกึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้นักศึกษารับรู้พฤติกรรมจิตบริการของตนเองในระดับที่ต่ำได้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อจัดการเรียนการสอนโดยใส่ทัศนคติที่ดีให้นักศึกษาพบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมจิตบริการสูงขึ้นได้ แม้จะไม่มาก แต่หากปฏิบัติสะสมไปทุกปี จะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักศึกษาให้มีจิตบริการต่อผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้ดี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย สามารถนำไปพัฒนาได้ดังนี้

1. รูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมจิตบริการของนักศึกษาพยาบาล โดยส่งเสริมกิจกรรมทั่วไปในชั้นปี 1 และเมื่อปี 2, 3, 4 ขึ้นให้บริการบนหอผู้ป่วย ควรมีโมเดลการส่งเสริมกิจกรรมและการวัดผลที่ชัดเจนขึ้น
2. กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมพฤติกรรมจิตบริการที่ให้นักศึกษาทุกคนได้ร่วมทำหรืออาจเป็นกิจกรรมที่ทุกคนต้องทำแต่ไม่ต้องทำพร้อมกันในวันเวลาเดียวกัน อาจเป็นกิจกรรมเก็บสะสมการให้บริการจิตอาสา เป็นต้น
3. ศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ และศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบในแต่ละชั้นปีเพื่อหาช่องว่างในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนอกหลักสูตร
4. นำไปวางแผนพัฒนากิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมจิตบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี ที่สนับสนุนการทำวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

- Busaba Chandatong. (2011). Experiences of Having Patient Complaints on Service Behaviors of Professional Nurse. Unpublished master's thesis, Chulalongkorn University, Thailand. (in Thai)
- Moncharat Watcharasing. (2015). Service Mind and Work Motivation Forecasting Nurse's

- Service Efficiency. *The Journal Of Faculty Of Applied Arts*, 2-17. (in Thai) Nipaporn Pansawat. (2016). Nurse Characteristics of Professional Nurses' Practices Based on the Way of Bodhisattva's Perfection Practices. *The Journal of MCU Peace Studies*, 4(2), 120-133. (in Thai)
- Office of the Permanent Secretary for Public Health. (2013). *Knowledge management on Service Mind*. Retrieved on April 18, 2019, from accessible from <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-12-30-04-59-27/178-mattaree-chubanjong>
- Sukanya Chantai, Suwichai Kosaiyawat and Seksan Thongbanchong. (2561). Development of mental service measurement model of Sirindhorn College of Public Health students. *Journal of Nursing and Education*, 95-111. (in Thai)
- Suchart Prasitrathasin. (2012). *Social science research methods*. Bangkok: Sam Lada LP. (in Thai)
- Suchart Prasitrathasin. (2013) *Using statistics in research correctly and internationally*. Bangkok: Sam Lada Limited Partnership. (in Thai)