

**ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การกำหนด
เป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้
บริการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง***

**The Relationship Between Five-Factor Model of
Personality, Goal-Setting, Goal Commitment and
Service Behavior of Registered Nurses in a
Government Hospital**

สมรรถพงษ์ ขจรมณี **

Samattaphong Khajohnmanee

รัชณีวรรณ วณิชย์ถนอม ***

Ratchaneewan Wanichtanom

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การกำหนดเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งโดยมีความผูกพันต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายกับพฤติกรรมการให้บริการ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

The journal belongs to survey research entitled "The Relationship between Five-Factor Model of Personality, Goal-setting and Service Behavior of Registered Nurses in a Government Hospital: Goal Commitment as a Moderator in the Relationship between Goal-setting and Service Behavior".

** นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Student in master degree of industrial and organizational psychology, Thammasat University. Corresponding author, e-mail: prompz22@gmail.com.

*** อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Department of Psychology, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. Thesis advisor.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การกำหนดเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การกำหนดเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ และ 3) การเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันต่อเป้าหมายที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบเปิด รับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับสูง และบุคลิกภาพแบบหัวนโหนกอยู่ในระดับต่ำ การกำหนดเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับสูง 2) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ 3) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการกำหนดเป้าหมาย 4) การกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ 5) ความผูกพันต่อเป้าหมายไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการ

คำสำคัญ: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, การกำหนดเป้าหมาย, ความผูกพันต่อเป้าหมาย, พฤติกรรมการให้บริการ

Abstract

The objectives of this research are to study 1) the level of five-factor model of personality, goal-setting, goal commitment and service behavior of the registered nurse, 2) the relationship between five-factor model of personality, goal-setting, goal commitment and service behavior of the registered nurse and 3) the moderating role

of goal commitment on the relationship between goal-setting and service behavior the registered nurse. The results found that 1) these registered nurses have moderate levels of openness to experience, high levels of conscientiousness, extraversion and agreeableness, low levels of neuroticism, and high levels of goal-setting, goal commitment and service behavior 2) all dimensions of five-factor model of personality correlate to service behavior 3) all dimensions of five-factor model of personality correlate to goal-setting 4) goal-setting correlate to service behavior and 5) goal commitment is not a moderator in the relationship between goal-setting and service behavior.

Keywords: five-factor model of personality, goal-setting, goal commitment, service behavior

บทนำ

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการแพทย์และสาธารณสุขในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น ทั้งจำนวนของผู้รับบริการและภาวะความเจ็บป่วยที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ประชาชนจึงคาดหวังบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีคุณภาพ เช่น บุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เป็นต้น และปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือพฤติกรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย

พยาบาลวิชาชีพมีภาระงานที่หนัก อีกทั้งต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในการทำงานที่อาจรุนแรงและมีความสำคัญต่อชีวิตผู้ป่วยบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่พยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากความรู้ ทักษะ และความสามารถแล้ว บุคลิกภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเพราะสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ (Barrick and Mount, 1991) และจากการศึกษาของวันเพ็ญ จามรวงศ์ (2547) พบว่าบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพและพฤติกรรมการให้บริการโดยใช้แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Costa and McCrae, 1992) เนื่องจากได้รับการยอมรับจากนักวิชาการว่าแบ่งหมวดหมู่บุคลิกภาพได้ชัดเจนครอบคลุม

ปัจจัยสำคัญประการที่สองซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการคือ การกำหนดเป้าหมายโดยบุคคลที่กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย จะเกิดความไม่พอใจและพยายามแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554) แต่หากประสบปัญหาและอุปสรรค จะส่งผลให้ละทิ้งเป้าหมาย เช่นเดียวกับพยาบาลวิชาชีพที่ต้องประสบสภาวะความเครียดและความกดดัน ทั้งภาระงานที่หนักและความคาดหวังจากผู้รับบริการ แม้จะกำหนดเป้าหมายก็อาจล้มเลิกได้ แต่บุคคลที่มีความผูกพันต่อเป้าหมาย หากพบอุปสรรคจะเพิ่มระดับความพยายามไปสู่เป้าหมายและผลการปฏิบัติงานในระดับสูง (Seijts&Latham, 2011) จากการสังเคราะห์งานวิจัยโดยไคลน์และคณะ (Klein et al., 1999) พบว่าความผูกพันต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของการกำหนดเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การกำหนดเป้าหมาย โดยมีความผูกพันต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและสร้างมาตรฐานในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) ศึกษาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การกำหนดเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การกำหนดเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

3) ศึกษาการเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันต่อเป้าหมายที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

นิยามศัพท์

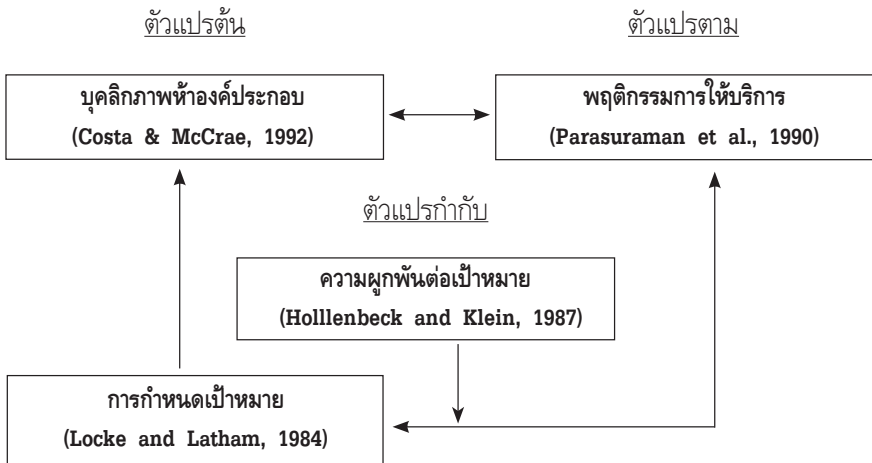
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพยาบาลวิชาชีพทั้งลักษณะภายนอกและลักษณะภายในที่มีความคงที่ในการปรับตัวต่อสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมในลักษณะต่างๆ 5 ลักษณะคือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว

การกำหนดเป้าหมาย หมายถึง คุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายในการทำงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดระดับผลการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง วางแผนไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับที่กำหนดไว้ มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้กับผลการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติได้ มีแรงจูงใจที่จะบรรลุเป้าหมาย และพยายามแสดงพฤติกรรมซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้

ความผูกพันต่อเป้าหมาย หมายถึง ความมุ่งมั่นของพยาบาลวิชาชีพในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยการเพิ่มระดับความพยายาม มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ไม่ยอมละทิ้งเป้าหมายหรือกำหนดเป้าหมายที่ต่ำกว่าเป้าหมายเดิมเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคในการบรรลุเป้าหมายนั้น

พฤติกรรมการให้บริการ หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีหน้าที่ส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการ คือ ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย โดยมีวัตถุประสงค์คือตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 544 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2558) และคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อเก็บข้อมูลจริงได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยแบ่งชั้นกลุ่มตัวอย่างตามแผนกที่สังกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แผนก และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละแผนกใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีสุ่มจากรายชื่อ

แบบสอบถามและการพัฒนาแบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ปัจจัยส่วน

บุคคลบุคลิกภาพหำองค์ประกอบการกำหนดเป้าหมายความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการ (ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และตัวแปรกำกับ ซึ่งแสดงไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย)

ผู้วิจัยพัฒนาโดยมีแนวทาง ดังนี้

1) พัฒนาข้อคำถามจากแบบสอบถามที่สร้างโดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (รายละเอียดแสดงในกรอบแนวคิดในการวิจัย)

2) นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนรวม 5 ท่าน เพื่อทดสอบอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ตามสูตรของ Rovinelli and Hambleton (1997: 49-60) ทั้งนี้ ข้อคำถามต้องมีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงจะผ่านเกณฑ์การทดสอบ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ในพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลรัฐที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวนรวม 60 คน เพื่อทดสอบอำนาจจำแนก (discrimination power) เป็นรายข้อ (item analysis) โดยแบ่งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเพื่อทดสอบค่า t-test และต้องมีค่า t มากกว่า 1.75 จึงจะผ่านเกณฑ์การทดสอบ

4) นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach Alpha coefficient) ตัดข้อคำถามที่ค่าความเชื่อมั่นต่ำออก และได้แบบสอบถามที่นำไปเก็บข้อมูลจริง โดยที่บุคลิกภาพแบบเปิด รับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอมบุคลิกภาพแบบหัวนโหนว การกำหนดเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .628, .748, .857, .777, .803, .859, .785 และ .948 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 96.00) อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 30.10) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.30) สถานภาพสมรส(ร้อยละ 51.80) อายุงานในองค์กรระหว่าง 21 ถึง 30 ปี (ร้อยละ 36.10) รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 ถึง 40,000 บาท (ร้อยละ 50.60) และ สังกัดแผนกผู้ป่วยใน (ร้อยละ 76.70)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีระดับของ บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับ ปานกลาง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอมอยู่ในระดับสูง และบุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ในระดับต่ำ มีระดับ การกำหนดเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และพฤติกรรมทำให้บริการอยู่ใน ระดับสูงรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทำให้ บริการ

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการกำหนดเป้าหมาย รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการให้บริการและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับการกำหนดเป้าหมาย

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	พฤติกรรม การให้บริการ	การกำหนด เป้าหมาย
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.157*	.144*
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.416**	.486**
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.302**	.291**
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.272**	.302**
บุคลิกภาพแบบหัวนโหด	-.226**	-.308**

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ โดยบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .157$, $p < .05$) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกแบบแสดงตัวแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .416$, $r = .302$, $r = .272$; $p < .01$) และบุคลิกภาพแบบหัวนโหดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.226$, $p < .01$)

นอกจากนั้น พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการกำหนดเป้าหมาย โดยบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการกำหนดเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .144$, $p < .05$) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบแสดงตัวแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการกำหนดเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .486$, $r = .291$, $r = .302$; $p < .01$) และบุคลิกภาพแบบหัวนโหดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการกำหนดเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.308$, $p < .01$)

สมมติฐานที่ 3 การกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการรายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
การกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการ

	พฤติกรรมการให้บริการ
การกำหนดเป้าหมาย	.561 **

** $p < .01$

จากตารางที่ 3 พบว่าการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .561, p < .01$)

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการ
กำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันต่อเป้าหมายในความ
สัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการ

ขั้นตอนการทดสอบ	B	SE B	95% CI	β	R ²	Sig
ขั้นตอนที่ 1						
ค่าคงที่	1.385	.242			.355	0.626
ตัวแปรต้น: การกำหนดเป้าหมาย	.403	.081	.244, .562	.362		
ตัวแปรกำกับ: ความผูกพันต่อเป้าหมาย	.237	.070	.135, .411	.283		
ขั้นตอนที่ 2						
ค่าคงที่	.492	1.846			.356	
ตัวแปรต้น: การกำหนดเป้าหมาย	.622	.455	-.275, 1.518	.558		
ตัวแปรกำกับ: ความผูกพันต่อเป้าหมาย	.498	.466	-.420, 1.416	.515		
ตัวแปรปฏิสัมพันธ์: การกำหนดเป้าหมาย X ความผูกพันต่อเป้าหมาย	-.055	.112	-.275, .166	-.397		

จากตารางที่ 4 พบว่า ความผูกพันต่อเป้าหมายไม่เป็นตัวแปรกำกับความ
สัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่ 1 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ (2547) และ พิมพันธ์นา โพธิ์ศรี (2556) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพที่สามารถให้บริการได้มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะบุคลิกภาพดังนี้

1. เปิดใจยอมรับและพร้อมปรับตัวเพื่อเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ตลอดเวลา เพราะเทคโนโลยีทางการแพทย์มีการพัฒนาและก้าวหน้าอยู่เสมอ จึงต้องนำมาประยุกต์ให้เกิดทักษะและความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2. รับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีระเบียบวินัยและอดทนต่อภาระงานที่หนักและได้รับความกดดันเพราะการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพมีความสำคัญต่อชีวิตผู้ป่วยทุกคน

3. อธิษาค่ายดี สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พุดคุยทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์เชิงบวก เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการลดความกังวลร่วมมือกับในการรักษาและปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การให้บริการและการรักษามีประสิทธิภาพ

4. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีเมตตา อ่อนโยนต่อผู้รับบริการ หากผู้ป่วยบางรายไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ ควรประสานงานกับหน่วยงานอื่น ได้แก่ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลืออนุเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลรวมถึงการช่วยเหลืออื่นๆต่อไป

5. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสม สามารถควบคุมอารมณ์ทางลบสงบ สุขุม และอดทนต่อสิ่งกระตุ้นอารมณ์ทั้งนี้หากไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการทำงานแล้ว จะส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว เช่น ความเครียดและความวิตกกังวลสะสมจากการทำงาน เสี่ยงสุขภาพจิต เป็นต้น

จากสมมติฐานที่ 2 พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจัสท์และอิลส์ (Judge & Ilies, 2002) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพที่กำหนดเป้าหมายการ

ทำงาน ประกอบด้วยบุคลิกภาพ ดังนี้

1. ชอบความท้าทายและความเปลี่ยนแปลง พร้อมเปิดใจยอมรับวิธีการทำงานและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานใหม่ ส่งผลให้ต้องกำหนดเป้าหมายการทำงาน

2. รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีระเบียบวินัย และมุ่งเน้นความสำเร็จ จึงต้องกำหนดเป้าหมายโดยวางแผนและกำหนดทิศทางของพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ

3. มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้รับรู้ความคาดหวังของโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงานสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

4. มีความยืดหยุ่นและประนีประนอม เพราะงานของพยาบาลวิชาชีพต้องเข้าเวรเป็นกะที่ไม่แน่นอน (เช้า บ่าย ดึก) อีกทั้งพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแห่งนี้ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.80) จึงอาจมีการเลิกเวรเกิดขึ้น ซึ่งทำให้ต้องวางแผนการทำงานเป็นระยะหากตนเองหรือเพื่อนร่วมงานมีความจำเป็นหรือติดธุระส่วนตัว

5. สามารถควบคุมอารมณ์และใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาหากไม่สามารถตั้งสติขาดความยังคิดหุนหันพลันแล่น วิตกกังวล จะไม่สามารถวางแผนและกำหนดเป้าหมาย

จากสมมติฐานที่ 3 พบว่า การกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนมาศ บัณฑิต (2550) และ แอสมุสและคณะ (Asmus et al., 2015) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพที่กำหนดเป้าหมายการทำงาน จะใช้เป้าหมายชี้แนะทิศทางพฤติกรรมและกระตุ้นความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย เมื่อสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนด

จากสมมติฐานที่ 4 พบว่าความผูกพันต่อเป้าหมายไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไคลน์และคณะ (Klein et al., 1999) ที่สังเคราะห์งาน

วิจัยจำนวน 74 เรื่องจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 83 กลุ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 20 ถึง 406 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.506 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 72.11) และพบว่าความผูกพันต่อเป้าหมายสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความยากของเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ ไม่ว่าจะผูกพันต่อเป้าหมายหรือไม่ แต่ด้วยบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อชีวิตของผู้ป่วยจะส่งผลให้จำเป็นต้องช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้มีประสิทธิผลการรักษาสูงสุด

ข้อเสนอนี้แนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ จากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลากรภาพห้องประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ ดังนั้น ควรใช้บุคลากรภาพเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกหรือประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อีกทั้งจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม และจากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลากรภาพห้องประกอบมีความสัมพันธ์กับการกำหนดเป้าหมาย ควรจัดการอบรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้กับพยาบาลวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน

จากผลการวิจัยที่พบว่า การกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การให้บริการ ดังนั้น ควรมีการกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายองค์การก่อนจึงให้แต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมาย ส่วนบุคคล และร่วมกันวางแผนเพื่อบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งจะส่งผลให้เกิดการ ช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรขยายขอบเขตการศึกษาในโรงพยาบาลประเภทอื่น เช่น โรงพยาบาลเฉพาะทาง โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และโรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น ควรศึกษาพฤติกรรมการให้บริการตามการรับรู้ของ

บุคคลอื่น เช่น หัวหน้างาน ผู้ป่วย และญาติผู้ป่วย เป็นต้น ศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการให้บริการรวมถึงศึกษาพฤติกรรมการให้บริการในลักษณะเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมพ์นารา โพธิ์ศรี. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน และคุณภาพการให้บริการของพนักงานฝ่ายขายในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกด้านแฟชั่น โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานกับคุณภาพการให้บริการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). **มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนมาศ ปั่นแดง. (2550). **ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตกางเกงยีนส์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันเพ็ญ จามรวงศ์. (2547). **บุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การ ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow กับพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลประจำการ**

โรงพยาบาลรามาริบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Amus, S., Karl,F., Mohen, A. &Reinhart, G. (2015). "The impact of goal-setting on worker performance- empirical evidence from a real-effort production experiment." **Procedia CIRP.** (26), 127-132.
- Barrick, M.R. and Mount, M.K. 1991. "The big five personality dimension and job performance." **The Journal of Personnel Psychology**, 44 (1), 1-21.
- Costa, P.T. and McCrea. (1992). **R.R.Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual.** Odessa. FL:Psychological Assessment Resources.
- Hollenbeck, J.R. and Klein, H.J. (1987). "Goal Commitment and Goal-setting Process: Problems, prospects, and proposals for future research." **Journal of Applied Psychology**, 72, 212-220.
- Judge, T.A. and Ilies, R. 2002."Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review." **Journal of Applied Psychology**, 86 (4), 797-807.
- Klein, H.J., Wesson, M.J., Hollenbeck, J.R.&Alge, B.J. (1999). "Goal Commitment and the Goal-setting process: conceptual clarification and empirical synthesis." **Journal of Applied Psychology**, 84 (6), 885-896.
- Locke, E. A. and Latham, G.P. (1984). **Goal Setting a Motivation Technique that Works.** New Jersey : Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml,V.A. and Berry, L.L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer perception and expectation.** London: The Free Press.

- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. 1977. "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity." **Dutch Journal of Educational Research**, 2, 49-60.
- Seijts, G.H. and Latham, G.P. 2011. "The effects of commitment to a learning goal, self-efficacy, and the interaction between learning goal difficulty and commitment on performance in a business simulation." **Human Performance**, 24, 189-204.
- Yamane, T. (1973). **An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row.

Translated Thai References

- Chongvisal R. (2011). **Human Relation : Human Behavior in Organizations**. 3rd ed. Bangkok: Kasetsart University Press. [in Thai]
- Glawiggitt D. (2004). **The Relationship between Emotional Intelligence, Personality, Job Satisfaction and Service Quality of the Front Line in Thai Airways International Public Company**. Thesis for Master of Science (Industrial Psychology), Kasetsart University.
- Jamormwong W. (2004). **Personality, Organizational Climate, Maslow's Hierarchy of Need and Service Behavior of Nurse at Ramathibodi Hospital**. Thesis for Master of Science (Industrial Psychology), Kasetsart University.
- Pantang W. (2007). **Effect of Self-Efficacy and Goal Setting on Performance of Jean Factory's Employee**. Thesis for Master of Arts (Industrial and Organizational Psychology), Thammasat University.

Porsee P. (2013). **Relationship of Big Five Factors, Employee Passion and Service Quality of Salesperson in Fashion Retail Business: Perceived Self-Efficacy as a Moderator in Relationship between Employee Passion and Service Quality**. Thesis for Master of Arts (Industrial and Organizational Psychology), Thammasat University.