

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ที่ได้รับคำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ในระยะหลังการทดลอง
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับคำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ในระยะติดตามผล
3. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ระยะก่อนและระยะหลังการทดลอง
4. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ระยะก่อนและระยะติดตามผล

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะของการทดลอง
2. พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีทักษะการบริการมากกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ในระยะหลังทดลอง
3. พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง มีทักษะการบริการมากกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ในระยะติดตามผล
4. พนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีทักษะการบริการระยะหลังการให้คำปรึกษากลุ่มแบบ

เผชิญความจริงมากกว่าระยะก่อนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

5. พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีทักษะในการบริการในระยะติดตามผลมากกว่าระยะก่อนได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมากกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงในระยะหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมากกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงในระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีทักษะการบริการในระยะหลังการทดลองสูงกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีทักษะการบริการในระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

1. การทดสอบปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงกับระยะต่าง ๆ ของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะต่างๆของการทดลอง ดังตารางที่ 4 และภาพที่ 4 ทั้งนี้เนื่องมาจากผลของวิธีการ 2 วิธีในแต่ละช่วงเวลาที่วัดได้แก่ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และติดตามผล ที่ให้ผลไม่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ ก่อนการทดลองนั้นคะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีลักษณะใกล้เคียงกัน เนื่องจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มอย่างง่ายจากพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ทำแบบสอบถามทักษะการบริการและมีคะแนนจากการทำแบบสอบถามต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ซึ่งทำให้คะแนนเฉลี่ยของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลทั้งสองกลุ่มใกล้เคียงกัน เมื่อเข้าสู่กระบวนการทดลอง คะแนนเฉลี่ยทักษะ

การบริการในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลแตกต่างกันออกไป อีกประการหนึ่งผลของเวลาก่อนทดลอง หลังการทดลอง และติดตามผลในวิธีการการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ให้ผลไม่เป็นไปในรูปเดียวกัน แสดงว่าการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีผลทำให้เกิดการเพิ่มทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยาพร คัมภีร์พงศ์ (2540, หน้า 69) ที่ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อความรับผิดชอบด้านการเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค) จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การทดสอบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับช่วงเวลาต่างๆของการทดลอง โดยในระยะก่อนการทดลองคะแนนความรับผิดชอบในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกัน แต่ในระยะหลังการทดลองพบว่า คะแนนความรับผิดชอบในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ตะวัน แวงโสธรณ์ (2544, หน้า 99-101) ที่ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงกับการร่วมกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนประจำ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองและระยะเวลาในการทดลอง กลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงได้มีโอกาสสำรวจและประเมินทักษะการบริการของตนเองอย่างแท้จริง ในบรรยากาศของกลุ่มที่เป็นมิตร มีความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย ตลอดจนมีการยอมรับซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม จากนั้นมีการวางแผนพัฒนาความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน มีการวางแผน เขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เช่นเดียวกับการศึกษา การเพิ่มทักษะการบริการของผู้วิจัยที่พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ได้มีการวางแผนในการเปลี่ยนแปลงทักษะการบริการของตนเองอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อจะได้ดำเนินการไปให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนั้นยังได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันอย่างมีเหตุมีผล ว่าปัญหาในลักษณะนี้ควรมีการแก้ไขอย่างไร เพราะเป็นกลุ่มที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ใกล้เคียงกัน สามารถสื่อสารและเข้าใจกันได้อย่างรวดเร็ว จากนั้นสมาชิกในกลุ่มจะนำแผนที่ได้วางไว้ไปปฏิบัติจริง ทั้งยังมีการนำมารายงานให้กลุ่มทราบภายหลังที่ได้นำไปปฏิบัติ ในการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีรูปแบบในการให้คำปรึกษาที่กระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกันและกัน ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เข้าใจ และช่วยเหลือเป็นกำลังใจให้กันและกัน ในการดำเนินการตามแผนที่แต่ละคนได้วางไว้ ทำให้แต่ละคนเห็นถึงปัญหาของตนเองและมีความกระตือรือร้นในการดำเนินการตามแผนที่ตนเองวางไว้ได้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามข้อผูกพันที่วางแผนไว้ จะทำให้สมาชิก รู้สึกถึงความสำคัญในการที่จะพัฒนาทักษะการบริการ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองไปสู่การประสบความสำเร็จ

ในอาชีพการทำงาน ดังนั้นเมื่อกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงแล้ว จึงนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาทักษะการบริการของตนเองให้มากขึ้น ในระยะหลังการทดลอง และในระยะติดตามผล แล้วพบว่าสามารถปฏิบัติตามได้ จึงเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กลาสเซอร์ (Glasser, 1965 อ้างถึงใน อาภา จันทรสกุล, 2535, หน้า 271) ที่กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกว่าเขาประสบความสำเร็จในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามกำลังความสามารถของเขา จะช่วยพัฒนาเอกลักษณ์ด้านความสำเร็จ ช่วยให้บุคคลมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างเหมาะสม รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในชีวิต รู้จักวางเป้าหมายที่เป็นไปได้ในชีวิต

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของคอร์เรย์ (Corey, 1991, p. 254) ที่กล่าวว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเป็นพลังสำคัญที่ช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มให้สามารถวางแผนการปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเสริมแรงโดยสมาชิกในกลุ่มเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสมาชิกแต่ละคนตระหนักและรับผิดชอบต่อสัญญาที่ให้ไว้ซึ่งกันและกัน

ในขณะที่กลุ่มทดลองได้มีโอกาสได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง แต่กลุ่มควบคุมนั้นจะไม่ได้มีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง จึงทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะการบริการมีผลให้คะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลนั้นแตกต่างกัน

2. คะแนนเฉลี่ยทักษะการให้บริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ในระยะหลังการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีทักษะการบริการมากกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ในระยะหลังทดลอง ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงสามารถพัฒนาทักษะการบริการได้ ทั้งนี้เพราะกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงซึ่งเป็นวิธีที่จะช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยให้ประเมินถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตนเองในปัจจุบันได้เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยการพิจารณาวางแผนเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยตนเอง (Corey, 1991, pp. 259-261) ซึ่งกลาสเซอร์ (Glasser, 1965, p. 13 อ้างถึงใน สุตฤทัย มุขวงศา, 2533, หน้า 15-16) การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง คือ การช่วยเหลือให้เผชิญความจริงที่เกิดขึ้นในชีวิตเขา เลิกควบคุมการรับรู้ของตนเอง และช่วยให้เขาเข้าใจว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ถึงแม้ว่าเขาต้องเผชิญกับปัญหาหรือ

อุปสรรคเพียงใดก็ตาม โดยที่เขาจะต้องพิจารณาพฤติกรรมในปัจจุบันที่เป็นอุปสรรคต่อความต้องการของเขาเอง และพัฒนาแผนการที่เป็นจริงได้ เพื่อพัฒนาพฤติกรรมใหม่ที่มีความรับผิดชอบซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลจำนวน 8 คนของกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง เป็นเวลา 5 สัปดาห์ จำนวนครั้งที่ได้รับการให้คำปรึกษาทั้งหมด 10 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมงซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเซอร์ทเซอร์ และสโตน (Shertzer & Stone, 1968, pp. 457-461) เสนอวิธีการจัดกลุ่มซึ่งมีขนาดประมาณ 6-8 คนและใช้เวลา 1-1.30 ชม สัปดาห์หนึ่งควรพบกัน 2-3 ครั้ง พบกันอย่างน้อย 10 ครั้ง ซึ่งจะสามารถสร้างสัมพันธภาพได้ดี ช่วยให้ผู้คลั่งงูจักและเข้าใจตนเอง ได้ระบายความรู้สึกที่ขัดแย้งกับตนเอง และผู้อื่น โดยใช้ประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ในกลุ่ม ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษาสามารถเพิ่มทักษะการบริการดีขึ้นในระยะหลังการทดลอง สอดคล้องกับการศึกษาของ ตะวัน แวงโสธรณ์ (2544, หน้า 101) ที่ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงกับการร่วมกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนประจำชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนประจำกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงมีความรับผิดชอบสูงขึ้นหลังการทดลอง และงานวิจัยของ วชิรินทร์ แยมโสภิ (2538, หน้า 80) พบว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อวินัยในตนเอง ด้านการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่านักเรียนมีวินัยในตนเองด้านการเรียนดีขึ้น หลังจากได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังสุรีย์ พุ่มชา (2544, หน้า 95) ที่ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นที่ 2 สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม นอกจากนั้นในการศึกษาของ อุบลีย์ ทองสธรรม (2538, หน้า 67) ที่ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเพื่อลดความวิตกกังวลในการสอบเพื่อศึกษาต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนารีบุต จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองมีความวิตกกังวลในการสอบเพื่อศึกษาต่อลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังกล่าวว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเป็นวิธีการที่ช่วยให้นักเรียนมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา และมีทักษะในการคิดแก้ปัญหา โดยเผชิญความจริง เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ให้เขายอมรับพลังความสามารถของตนเองในการที่จะปรับหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุความต้องการตามที่มุ่งหวัง

3. คะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองสูงกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานในข้อที่ 3 ที่ว่า พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับคำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีทักษะการบริการมากกว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงในระยะติดตามผล ดังตาราง 7

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเน้นการวางเป้าหมายการบริการ มีการวางแผนดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีการเขียนแผนออกมาเป็นข้อผูกพันเป็นลายลักษณ์อักษรและได้ทดลองนำไปใช้จริงในชีวิตการทำงานการให้บริการและชีวิตประจำวัน เมื่อผลที่ออกมาสมาชิกพบว่าสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะเกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการปฏิบัติต่อไปเพราะเป็นแผนที่ตนเองเป็นคนวางแผน ไม่มีใครหรืออะไรมาบังคับให้ปฏิบัติ และเมื่อเห็นว่าการปฏิบัติตามแผนเป็นประโยชน์กับชีวิตตนเอง จึงไม่ได้หยุดเมื่อสิ้นสุดการทดลอง สมาชิกกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงยังนำวิธีการต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้จากการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมาปฏิบัติต่อ โดยจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยในระยะติดตามผลที่ยังคงสูงกว่ากลุ่มพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง สอดคล้องกับ วัชร ทรัพย์มี (2533, หน้า 180-181) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ และมีแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งจากผลดังกล่าวทำให้กลุ่มพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะการบริการของตนเอง

4. คะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษาในระยะหลังการให้คำปรึกษาสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในระยะก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า พนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีทักษะการบริการระยะหลังการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมากกว่าระยะก่อนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ดังตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง สามารถเพิ่มทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ ทั้งนี้เพราะ การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง และกิจกรรมที่จัดขึ้นในกลุ่ม เป็นวิธีการตามขั้นตอนที่ช่วยให้สมาชิกเข้าใจตนเอง สมาชิกในกลุ่มและผู้รับบริการ และตระหนักถึงพฤติกรรมตนเองในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ทำให้สมาชิกมองเห็นสาเหตุของปัญหา และพร้อมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ จึงได้มีการเริ่มขั้นตอนการวางแผนการปฏิบัติเพื่อปรับพฤติกรรมใหม่

เมื่อนำไปปฏิบัติสมาชิกจะรู้สึกถึงความภาคภูมิใจในตนเองเมื่อนำมารายงานให้สมาชิกในกลุ่มได้รับรู้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปรับพฤติกรรมในสมาชิกอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นิ่มนวล สุกก้าเน็ค (2540, หน้า 77) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบการให้คำปรึกษารายบุคคลและกลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกในกลุ่มเพื่อนของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีพฤติกรรมการแสดงออกในกลุ่มเพื่อดีขึ้น หลังการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย จงคำนึ่งสีล (2538, หน้า 61) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษากลุ่มและรายบุคคลที่มีต่อการปรับตัวของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนเทคนิควิทยา (ช่างกลสยาม) กรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีเผชิญความจริง พบว่านักเรียนมีการปรับตัวดีขึ้น หลังจากได้รับการปรึกษาเป็นกลุ่ม โดยใช้ทฤษฎีเผชิญความจริง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา ชูอินทร์ (2540, หน้า 55) ที่ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อลักษณะมุ่งอนาคต ของนักเรียนชั้นปีที่ 3 โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยาคมน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีลักษณะมุ่งอนาคตดีขึ้นหลังได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

จากงานวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาตัวตนของผู้รับการให้คำปรึกษาได้ในหลายลักษณะ โดยเน้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้ตนเอง สอดคล้องกับแนวความคิดของ ฮานเซน, วอร์เนอร์ และสมิธ (Hansen, Warner & Smith, 1976, p. 67) ที่กล่าวว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ที่จะสนองความต้องการของตนเอง ตระหนักในคุณค่าตนเองและบุคคลอื่น รู้จักการให้และการรับจากผู้อื่น ตลอดจนช่วยให้สมาชิกในกลุ่มมีความรับผิดชอบและกล้าที่จะเผชิญความจริง

จากการสังเกตของผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงพบว่า สมาชิกในกลุ่มสามารถเรียนรู้การให้ การรับและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การช่วยเหลือ ความเอื้ออาทร ระหว่างสมาชิกในกลุ่มได้ดี รวมทั้งสมาชิกมีความกระตือรือร้นที่จะมาร่วมกลุ่มตรงเวลาดีขึ้นตามลำดับ รวมถึงพัฒนาการของทักษะการบริการที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยสมาชิกส่วนใหญ่จะมีการค้นคว้าความรู้ที่เคยได้รับมาในส่วนของทักษะการบริการ แล้วนำมาร่วมกันอภิปรายและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการวางแผนการเพิ่มทักษะการบริการของสมาชิกในกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมภายในกลุ่มอย่างดี โดยประเมินผลจากผลของการทำกิจกรรม

ต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยจัดให้ โดยทักษะที่พัฒนาขึ้นทั้ง 3 ด้าน คือด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูล ด้าน การท้าทายต้อนรับและด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปโดยผู้วิจัยประเมินจากแผนการพัฒนา ทักษะการบริการและการนำเสนอของสมาชิกแต่ละคนที่มีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างชัดเจน ที่แสดงถึงการเรียนรู้จากการรับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

5. คะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงในระยะติดตามผลสูงกว่าในระยะก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีทักษะการบริการในระยะติดตามผลมากกว่าระยะก่อนได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ดังตาราง 9

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงสูงขึ้นในระยะหลังการทดลองและยังคงอยู่ในระดับใกล้เคียงในระยะติดตามผล ซึ่งทั้งสองระยะต่างก็มีคะแนนเฉลี่ยทักษะการบริการสูงกว่าก่อนการได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ซึ่งอธิบายได้ว่ากระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงสามารถเพิ่มทักษะการบริการได้จาก สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสเรียนรู้ และได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาปรับปรุงทักษะการบริการของตน และความรู้ที่ได้รับยังนำไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเป็นลักษณะนิสัย ถึงแม้จะจบกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงแล้วก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ชุติพร ศรีไชยวาน (2541) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มและการฝึกอานาปานสติ สมานที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิตผู้สูงอายุ โดยใช้ทฤษฎีเผชิญความจริงแล้วพบว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับการปรึกษาเป็นกลุ่มมีความพึงพอใจในระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนทดลอง

จากเหตุผลและข้อมูลทางสถิติที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงสามารถส่งผลให้พนักงานผู้ช่วยพยาบาลสูงขึ้นและคงอยู่ได้ในระยะติดตามผล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากการศึกษาพบว่าโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงสามารถเพิ่มทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ จึงเหมาะสมกับการนำไปใช้ในกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการบริการให้กับผู้ให้บริการทั่วไป โดยผู้รับผิดชอบในการนำไปใช้ควรศึกษาทฤษฎีและโปรแกรมโดยละเอียด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงสามารถเพิ่มทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลได้ และจากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลมีปัญหาในด้านพฤติกรรมอื่นๆเช่น ความรับผิดชอบ ความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในด้านอื่น ๆ ต่อไป